



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Merja Perälä

KIINTEISTÖPÄÄLLIKÖN TEHTÄVÄT EDELLEENVUOKRAUKSEN SOPIMUSAIKANA

Senaatti-kiinteistöt

Tekniikka
2018

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Merja Perälä
Opinnäytetyön nimi	Kiinteistöpäällikön tehtävät edelleenvuokrauksen sopimus- aikana Senaatti-kiinteistöissä
Vuosi	2018
Kieli	suomi
Sivumäärä	79 + 3 liitettä
Ohjaaja	Marja Naaranoja

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä edelleenvuokrauskohteiden sopimus-
aikaisista kiinteistöpäällikön tehtävistä nykytilan kartoitus Senaatti-kiinteistöissä.
Tutkimuksen tavoitteena oli löytää edelleenvuokrauksen kehittämisalueet ja -ideat
toiminnan kehittämiseksi kiinteistöpäällikön näkökulmasta.

Tutkimus tehtiin dokumentoitua tietoa ja kirjallisuutta tutkimalla sekä haastattele-
malla henkilöitä. Kyselytutkimus tehtiin haastatteleamalla Senaatin edelleenvuok-
raus kohteiden kiinteistöpäälliköitä. Kyselyyn vastasi 35 kiinteistöpäällikköä
36:sta, vastausprosentti oli 97 %.

Kyselyssä tuli ilmi että vastaajat kokivat että edelleenvuokrausprosessin kuvaus ja
toimintaohjeet oli puutteellisia. Lisäksi ilmeni että edelleenvuokrauksessa eniten
haasteita aiheuttavat toiminta ja yhteistyö kiinteistön omistajan kanssa sekä si-
säilma-asioiden hoitaminen.

Tutkimuksen tuloksen löydettiin kehitysehdotuksia edelleenvuokrauksen proses-
sin ja vuokrasopimusten ehtojen kehittämiseksi. Kehitysehdotuksilla pystytään
vaikuttamaan edelleenvuokrauksen kiinteistöpäällikön tehtäviin ja asiakkaiden
saamaan palveluun positiivisella tavalla.

ABSTRACT

Author	Merja Perälä
Title	Tasks of the Property Manager during the Contract Rental Period in Secondary Lease of Business Premises in Senate Properties
Year	2018
Language	Finnish
Pages	79 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Marja Naaranoja

The purpose of this thesis was to study the current state of property manager's tasks during the contract rental period in the secondary lease of business premises in Senate Properties. The objective of this thesis was to search and find development of operations in the secondary lease of business premises from the property manager's point of view.

The study was carried out by studying documents and literature and by doing a survey. The target group for the survey was the property managers in Senate Properties. Out of 36 property managers, 35 answered the questionnaire; the response rate was 97%.

According to the survey, property managers found that there were shortcomings in the proceedings of secondary lease of business premises. According to the survey, there are also difficulties to manage indoor air problems and cooperation with the real estate owner.

As a result of this study, proposals for development emerged. The aim of these proposals are to improve the proceedings of secondary lease of business premises. These improved proposals can have a positive influence on the property manager's tasks and customer service.

Keywords	Secondary lease of business premises, lease, Senate Properties and property management
----------	--

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	9
1.1	Tausta.....	9
1.2	Tavoite ja tarkoitus	10
1.3	Rajaus.....	11
1.4	Tutkimusmenetelmät.....	11
2	KIINTEISTÖLIIKETOINNAN TUNNUSLUKUJA JA OMISTUSRAKENNE	12
2.1	Senaatin tunnuslukuja 2016 ja tavoitteita	12
2.2	Toimitilaliiketoiminnan omistusrakenne ja osapuolet Suomessa	13
3	EDELLEENVUOKRAUS	15
3.1	Määritelmä	15
3.2	Edelleenvuokrauksen kuvaus.....	15
3.3	Edelleenvuokrauksen prosessi	16
3.4	Palvelun sisältö	17
4	NYKYTILAN KARTOITUS	19
4.1	Edelleenvuokrauksen osuus	19
4.1.1	Edelleenvuokrauksen osuus verrattuna suoraan omistukseen.....	19
4.1.2	Edelleenvuokraus eri toimialoilla ja alueyksiköissä	20
4.2	Edelleenvuokraussopimukset.....	21
4.2.1	Vuokralainen	21
4.2.2	Sopimus- ja vuokranmaksutyyppi.....	21
4.2.3	Käyttötarkoitus	22
4.2.4	Voimassaolo	22
4.2.5	Alkamis- ja päättymispäivämäärä	22
4.2.6	Ensimmäinen irtisanomispäivä	22
4.2.7	Irtisanomisaika	22
4.2.8	Edelleenvuokraus sopimusmalli.....	23
4.3	Sisäänvuokraussopimukset	24
4.3.1	Sisäänvuokraussopimusten määrä.....	24

4.3.2	Sisäänvuokraussopimuksen sisältö	24
5	KYSELYTUTKIMUS.....	26
5.1	Kyselyn tulokset.....	27
5.1.1	Ylläpito- ja kunnossapitovastuu sekä Senaatin vastuulla olevat tehtävät.....	27
5.1.2	Vuokrasopimusmalli	28
5.1.3	Vuokrauksen alkaminen.....	39
5.1.4	Hankkeet ja muutokset.....	41
5.1.5	Sisäilma-asiat	44
5.1.6	Kokouskäytännöt ja muu yhteydenpito.....	47
5.1.7	Valvonta, johtaminen ja raportointi	52
5.1.8	Tilapalvelut	56
5.1.9	Palvelupyynnöt ja vikailmoitukset.....	57
5.1.10	Asiakas ja käyttäjäpalaute	59
5.1.11	Edelleenvuokrauksen kehittäminen	61
6	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI.....	72
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	73
7.1	Tutkimuksen päähavainnot	73
7.1.1	Edelleenvuokrauksen prosessi, toimintatavat ja roolit.....	73
7.1.2	Kiinteistön omistajan toiminta ja toimintatavat	75
7.1.3	Sisäilma-asiat	75
7.1.4	Vuokrasopimukset	76
7.2	Kehittämisehdotukset.....	77
7.2.1	Edelleenvuokrauksen prosessin kehittäminen, toimintatapojen ja roolien määrittäminen sekä niistä tiedottaminen	77
7.2.2	Kiinteistön omistajan toimintaan vaikuttaminen	78
8	YHTEENVETO	79
	LÄHTEET.....	80
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

- Kuva 1.** Suomen toimitila- ja palvelurakennuskannan omistusrakenne 2015. s. 13
- Kuva 2.** Kiinteistöpalveluiden osapuolet. s. 14
- Kuva 3.** Edelleenvuokraus vs. suora omistus, vuokraustoiminnan liikevaihdon kehitys. s. 20
- Kuva 4.** Kenellä on ylläpito- ja kunnossapitovastuu edelleenvuokrauskohteissa? s. 27
- Kuva 5.** Missä on määritelty Senaatin vastuulla olevat tehtävät? s. 28
- Kuva 6.** Paras edelleenvuokrauksen vuokrasopimusmalli. s. 29
- Kuva 7.** Mitkä asiat ovat aiheuttaneet ongelmia tai haasteita edelleenvuokrauskohteissa? s. 31
- Kuva 8.** Kuka teettää edelleenvuokrauskohteiden hankkeet? s. 41
- Kuva 9.** Kuka on Senaatin hankevastuuhenkilö edelleenvuokrauskohteen hankkeissa ennen vuokrauksen alkua? s. 42
- Kuva 10.** Kuka on hankevastuuhenkilö hankkeessa vuokrauksen aikana? 43
- Kuva 11.** Kuka on hankevastuuhenkilö hankkeiden takuuajana? s. 43
- Kuva 12.** Onko Sisäilmaongelmia, onko sisäilmaryhmiä? s. 45
- Kuva 13.** Miten sisäilma-asiat hoidetaan edelleenvuokrauskohteissa? s. 45
- Kuva 14.** Pidetäänkö kaikissa edelleenvuokrauskohteissa käyttäjäpalaveri? s. 47
- Kuva 15.** Missä kohteissa pidetään, missä ei pidetä käyttäjäkokouksia? s. 48
- Kuva 16.** Kuinka monta käyttäjäkokousta pidetään kpl/ edelleenvuokrauskohde/vuosi? s. 48

Kuva 17. Mitkä tahot osallistuvat edelleenvuokrauskohteen käyttäjäkokoukseen?
s. 49

Kuva 18. Onko muita kokouksia tai katselmuksia? s. 49

Kuva 19. Vuokrauksen aikainen yhteydenpito edelleenvuokrauskohteiden asiak-
kasiin. s. 51

Kuva 20. Vuokrauksen aikainen yhteydenpito kiinteistön omistajaan, miten hoi-
detaan? s. 51

Kuva 21. Valvooko Senaatti edelleenvuokrauskohteen ylläpidon ja kiinteistön-
hoidon laatua? s. 52

Kuva 22. Kenen toimesta tuotetaan tilapalvelut edelleenvuokrauskohteessa? s. 56

Kuva 23. Miten palvelupyynnot ja vikailmoitukset ilmoitetaan edelleenvuok-raus-
kohteessa? s. 57

Kuva 24. Kenelle asiakas vuokralainen ilmoittaa viasta? s. 58

Kuva 25. Miten valvotaan että käyttäjien ilmoittamat viat tulevat korjatuiksi? s.
58

Kuva 26. Kysytäänkö käyttäjäpalautetta? s. 59

Kuva 27. Edelleenvuokrauksen kehittämisalueet. s 61

Kuva 28. Pitäisikö edelleenvuokrausta lisätä vai vähentää? s. 67

Taulukko 1. Edelleenvuokrauksen toimialakohtainen jako 2017. s 21

Taulukko 2. Edelleenvuokrauksen aluekohtainen jako 2017. s. 21

Taulukko 3. Sisäänvuokrasopimuksen sisältö. s 25

LIITELUETTELO

LIITE 1. Edelleenvuokrauksen prosessi

LIITE 2. Vuokraukseen sisältyvät Senaatin yhteyshenkilön tehtävät

LIITE 3. Edelleenvuokrauksen sisältö, kohdat 3.2.5 – 3.2.7

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Senaatti-kiinteistöt on valtion liikelaitos, jonka toimintaa säädellään valtion liikelaitoksista annetulla lailla ja Senaatti-kiinteistöistä annetulla valtioneuvoston asetuksella. Valtion liikelaitos toimii in-house-asemassa ja tuottaa palveluja pääsääntöisesti valtionhallinnolle ja sellaisille yhteisöille, joiden toiminta rahoitetaan pääosin valtion talousarvioon otetuilla määrärahoilla. (Laki valtion liikelaitoksista, 1062/2010; Tietoa Senaatista, 2018.)

Senaatti-kiinteistöt (jäljempänä Senaatti) toteuttaa toimivia, turvallisia sekä työnteon tukevia työympäristöjä ja auttaa valtionhallinnon organisaatioita uudistamaan työnteon tapojaan (Näin palvelemme, 2018). Senaatin työ on auttaa valtioasiakasta löytämään organisaatiolleen sopivat toimitilat. Senaatilla on kokonaiskäsitys valtion tilaresursseista ja tulevista muutoksista. Ensin tarkastellaan valtion olemassa oleva toimitilatarjonta ja sen eri vaihtoehdot. Mikäli valtion toimitiloista ei löydy sopivaa vaihtoehtoa, Senaatti etsii valtioasiakkaalleen sopivat tilat vapailta markkinoilta (Palvelumme, 2017).

Valtion toimitilastrategia määrittelee valtionhallinnon toimijoille tavoitteet työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämiseen ja tarkoituksenmukaiseen yhtenäistämiseen. Toimitilastrategian tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyssä on huomioitu neljä näkökulmaa: työntekijän, työnantajan, valtion kokonaisuus sekä yhteiskuntavastuullisuus. Valtion toimitilastrategiassa tavoitteiksi on mm. asetettu, että

- tilat tukevat tuloksellista toimintaa ja ne ovat terveellisiä ja turvallisia.
- työympäristöt uudistetaan uusia työnteon tapoja tukeviksi, huomioiden monitilaympäristö, etätyö, uusi tekniikka ja palvelut.
- toimitilat ovat muuntojoustavia ja vastaavat työssä tapahtuviin muutoksiin.
- tilat ovat kokonaistaloudellisia. (Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi, 2014.)

Senaatti toimii valtiohallinnon toimijoille toimitilajohtajana joka tarkastelee tiloja käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjän näkökulma otetaan huomioon mm. tilojen suunnittelussa, käytettävyydessä, tilatoimintojen ja tilapalveluiden johtamisessa. Toimitilajohtamisella pyritään tukemaan ja parantamaan vuokralaisen ja tilojen käyttäjien organisaation ydintoiminnan tehokkuutta tuottamalla ja johtamalla sovittuja tukipalveluita, joita tarvitaan organisaation tavoitteiden toteuttamiseen. (EN 15221-1, 2006; Leväinen, 2013.)

Edelleenvuokraus on viime vuosina Senaatissa lisääntynyt. Valtioneuvoston asetuksessa valtion kiinteistövarallisuuden hankinnasta, vuokraamisesta, hallinnasta ja hoitamisesta on määritelty että Senaatti ohjaa ja palvelee valtiotoimijaa kaikessa vuokrauksessa. Valtion virasto tai laitos saa solmia ulkopuolista toimitilaa koskevan vuokrasopimuksen vain Senaatin kanssa. Vain siinä tapauksessa jos Senaatti ei tee vuokrasopimusta, virasto tai laitos voi itse solmia vuokrasopimuksen ulkopuolisen toimijan kanssa. (Valtioneuvoston asetus, 2015.)

Tämä asetus on vaikuttanut niin että valtiovuokralaiset ovat siirtäneet vuokraustoimintansa hallinnan Senaatille. Siirtämällä vuokraustoiminnan Senaatin hallintaan asiakkaat voivat keskittyä omiin ydintoimintoihinsa. Vuokrasopimusten siirrot Senaatin hallintaan työllistävät Senaattilaisia ja lisäävät edelleenvuokrausta. Valtion virastojen ja laitosten valtion ulkopuolisen vuokrasopimuskannan haltuunotto oli määritelty 2017 ja 2018 tavoitteiksi Senaatin tulospuussa (Sarjo, 2016, 2018).

1.2 Tavoite ja tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä edelleenvuokrauskohteiden sopimuskaisista kiinteistöpäällikön tehtävistä nykytilan kartoitus Senaatissa. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää edelleenvuokrauksen kehittämisalueet ja -ideat toiminnan kehittämiseksi kiinteistöpäällikön näkökulmasta.

Toimintatapoja on kehitettävä, jotta rajallisilla resursseilla saadaan aikaan nykyistä enemmän ja parempaa. Täytyy tavoitella kehitystä laadussa ja tuottavuudessa sekä

hukan poistamista prosesseista. Uudet työnteon tavat tuovat mukanaan uusia ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat toimintatapojen uudistumisen. (Rakli, 2017.)

1.3 Rajaus

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan edelleenvuokrauskohteessa toimivan kiinteistöpäällikön tehtäviä sopimuskauden aikana.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus menetelmänä käytettiin tapaustutkimusta jossa tietoa kerättiin useita menetelmiä käyttämällä. Tässä tutkimuksessa aineistoa kerättiin dokumentoitua tietoa ja kirjallisuutta tutkimalla sekä haastatteleamalla henkilöitä. Dokumentoituna tietolähteenä käytettiin pääasiassa Senaatin asiakirja-aineistoa mutta myös alan laki ja muuta kirjallisuutta.

Kyselytutkimus tehtiin Senaatin edelleenvuokraus kohteiden kiinteistöpäälliköille. Haastattelun suoritusajkaan kiinteistöpäälliköitä, joilla oli edelleenvuokrauskoh- teita hoidettavanaan, oli kaikkiaan 36 henkilöä. Haastatteluun vastasi 35 kiinteistö- päällikköä.

Kyselytutkimus tehtiin puhelin- ja livehaastatteluina. Tutkimuksen tekijä kirjasi vastaukset ylös haastattelun aikana excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Kysymyksiä oli yhteensä 49 ja ne oli jaoteltu vuokrauksen aikaisiin aihepiireihin. Kysymysten aiheet noudattivat myös Senaatin edelleenvuokrauksen kuvausta (liite 1) ja palvelukuvausta (liite 2).

2 KIINTEISTÖLIIKETOINNAN TUNNUSLUKUJA JA OMISTUSRAKENNE

2.1 Senaatin tunnuslukuja 2016 ja tavoitteita

Vuonna 2016 Senaatin liikevaihto oli yhteensä 598,5 milj. euroa, vuokraustoiminnan liikevaihto oli 582,2 milj. euroa, kiinteistöjen myynti oli 201,5 milj. euroa ja palveluiden liikevaihto 16,4 milj. euroa. Vuonna 2016 tehtiin investointeja 257,7 milj. eurolla. Senaatin kiinteistöomaisuus oli 4,4 mrd. euroa.

Uusi omakustannusperusteinen vuokrajärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2016. Uusi vuokrajärjestelmä laski valtioasiakkaiden vuokria 15 prosentilla ja mahdollisti joustavammat vuokrasopimukset. Uusi vuokrausjärjestelmä on lisännyt edelleenvuokrausta. Edelleenvuokrauksen liikevaihto 2016 oli 64 milj. euroa, kasvua oli noin kolmannes vuoteen 2015 verrattuna.

Senaatti toteuttaa Valtion toimitilastrategiaa tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja tekee aktiivista työtä valtion työnteon tapojen kehittämisessä. Valtion toimitilastrategian tavoitteiden mukaisten toimitilasäästöjen toteuttaminen eteni selvästi suunniteltua nopeammin sekä vuotuisten säästöjen että tilatehokkuuden osaluilla.

Vuonna 2016 Senaatti oli mukana yhdessä EU-hankkeessa sekä runsaassa kymmenessä muussa tutkimus- ja kehityshankkeessa, joiden toteutuksesta vastasi ulkopuolinen taho. Vuonna 2016 toiminnan kehittämiseen ilman oman henkilöstön kuluja käytettiin 1,3 milj. euroa, mikä on 0,2 % liikevaihdosta.

Henkilöstön lukumäärä oli vuoden 2016 lopussa 318, kun se vuonna 2015 oli ollut 281. Henkilöstön lukumäärän kasvua lisäsi se että Senaatin ydintehtäviin kuuluvia tehtäviä kotiutettiin, eli alettiin hoitamaan itse, tavoitteena parantaa kustannustehokkuutta. Kuitenkin edelleen yli 90 prosenttia Senaatin työtehtävistä ostetaan toimittajakumppaneilta.

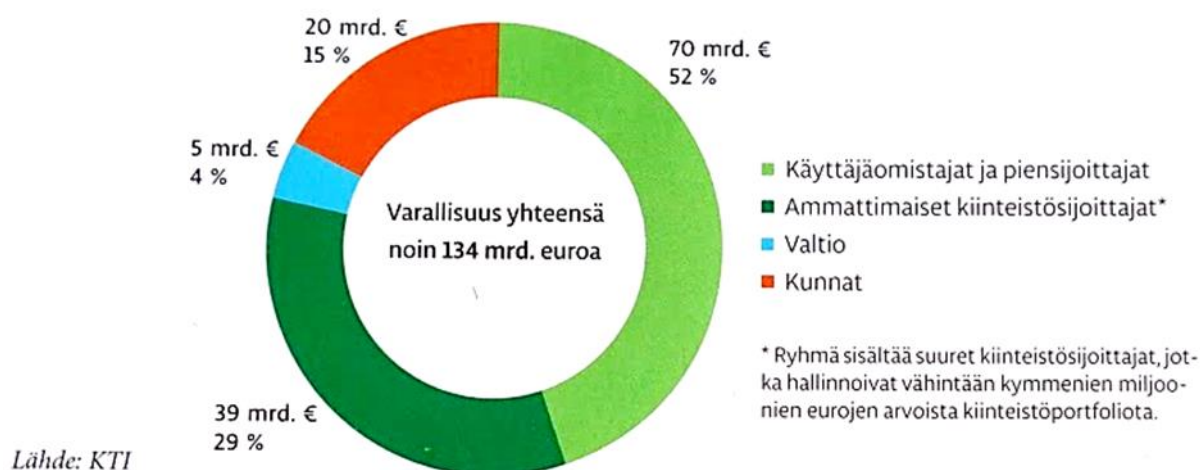
Kuluvan strategiakauden 2015–2018 päätavoitteena Senaatissa on ollut säästöjen aikaansaaminen valtion toimitilakustannuksissa uusilla työn tekemisen tavoilla.

Strategian peruslinjaus ei muutu tulevana strategiakautena. Valtion toimitilastrategian toimeenpanoa jatketaan, kuten myös valtiolle tarpeettomien kiinteistöjen myyntiä jatketaan. 2018 investointikehyksen pieneneminen edellyttää investointien priorisointia ja tarkkaa suunnittelua yhdessä asiakkaiden kanssa.

Valtioneuvoston valtuuttamana Senaatti on perustanut alkuvuonna 2017 tulevien 18 maakunnan omistukseen siirtyvän toimitila- ja kiinteistöhallinnon palvelukeskuksen. Maakuntien Tilakeskus Oy toimii aluksi Senaatin tytäryhtiönä ja siirtyy maakuntien omistukseen viimeistään vuoden 2019 alusta. Tulevaa toimintaa valmistellaan tiiviissä yhteistyössä maakuntien toiminnan valmistelijoiden kanssa. Alkuvaiheessa yhtiö tekee tulevien maakuntien tila- ja sopimuskannan selvitystä. Ensisijaisena tavoitteena on varmistaa toiminnan häiriötön jatkuvuus muutostilanteissa. (Yhteiskuntavastuuraportti 2016.)

2.2 Toimitilaliiketoiminnan omistusrakenne ja osapuolet Suomessa

Kiinteistötieto Oy:n (KTI) arvion mukaan vuonna 2015 Suomen toimitila- ja palvelurakennusten rakennuskannasta, jonka arvo yhteensä oli 134 mrd. euroa, käyttäjäomistajien ja piensijoittajien omistama rakennuskannan osuus oli 52 %, ammattimaisten kiinteistösijoittajien 29 %, kaupunkien ja kuntien 15 % ja valtion 4 %.



Kuva 1. Suomen toimitila- ja palvelurakennuskannan omistusrakenne 2015 (Kaleva, Oikarinen, Soutamo, 2017).

KTI:n arvion mukaan 2016 toimistokiinteistöjen arvo Suomessa oli 20 mrd. euroa ja omistus jakautui ammattimaisille sijoittajille noin 80 %, käyttäjäomistajille ja piensijoittajille noin 5 % ja julkiselle sektorille noin 15 %.

Kiinteistömarkkinoilla toimii suuri määrä erilaisia toimijoita yksittäisistä tilankäyttäjistä suuriin, ammattimaisiin kiinteistösijoittajiin. Kiinteistöalan arvoverkoston perus elementit muodostuvat tilan käyttäjistä, kiinteistön omistajista ja viranomaisista. Tilankäyttäjillä on tilantarve jonka kiinteistönomistajat ratkaisevat. Viranomaiset luovat kiinteistöalan perusedellytykset mm. lainsäädännön ja kaavoituksen kautta. Peruselementtien lisäksi tarvitaan laaja joukko erilaisia toimijoita jotka palvelevat käyttäjien ja omistajien tarpeita. Näitä toimijoita ovat esimerkiksi rahoittajat, rakennusliike, kiinteistöpalveluliike.

(Kaleva, ym. 2017).



Kuva 2. Kiinteistöpalveluiden osapuolet. (Kaleva, ym. 2017).

3 EDELLEENVUOKRAUS

3.1 Määritelmä

Laki Liikehuoneiston vuokrauksesta määrittelee liikehuoneiston edelleenvuokraamisen seuraavasti:

”... vuokralainen vuokrasopimuksen tai vuokranantajan erikseen antaman luvan perusteella on vuokrannut koko huoneiston edelleen yhdelle tai useammalle omalle vuokralaiselleen yhdessä tai rajoittamalla kunkin käyttöoikeuden vain osaan huoneistosta.” (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta, 482/1995.)

Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto Rakli ry:n kiinteistöliiketoiminnan sanasto määrittelee edelleenvuokrauksen seuraavasti:

”... edelleenvuokrasuhde, vuokrasuhde, jossa vuokralainen luovuttaa koko vuokraamansa rakennuksen tai liikehuoneiston uudella vuokrasopimuksella yhdelle tai useammalle vuokralaiselle. Edelleenvuokrasuhde eroaa vuokraoikeuden siirrosta siten, että alkuperäinen vuokralainen on itse vastuussa vuokrasuhteen velvoitteiden täyttämisestä ja huoneistoa käyttävä edelleenvuokralainen ei voi saada parempaa oikeutta (esim. vuokrasuhteen keston suhteen) kuin hänen vuokranantajallaan on. Alivuokrasuhteesta edelleenvuokrasuhde eroaa siten, että siinä luovutetaan koko vuokrattu huoneisto tai vuokrattu rakennus. Edelleenvuokrasuhteeseen tarvitaan aina vuokranantajan nimenomainen lupa.” (Rakli, 2012.)

3.2 Edelleenvuokrauksen kuvaus

Edelleenvuokraukselle on Senaatissa luotu kuvaus 2015. Kuvauksessa esitetään mitä edelleenvuokraus on, kuvataan edelleenvuokraus prosessi, palvelun sisältö, hinnoittelu, ylläpito, toimitilapalvelut ja – turvallisuus. Kuvaukseen kuuluu joulukuun 2015 jälkeen tehtyjä vuokrasopimuksia eikä sitä noudateta takautuvasti ennen kuvauksen laatimista tehtyihin sopimuksiin.

Edelleenvuokraus on määritelty kuvauksessa seuraavasti. Senaatti sisäänvuokraa tilan ulkopuoliselta vuokranantajalta ja edelleenvuokraa tilan valtionhallinnon virastolle tai laitokselle. Edelleenvuokraus tehdään vastaavin ehdoin kuin sisäänvuokraus, jolloin Senaatin sitoumukset ja vastuut edelleenvuokraussopimuksessa siirretään ulkopuolisen vuokranantajan vastuulle sisäänvuokraussopimuksessa. (Linnainsaari, Pusa, Hopeavirta, Helander, Ahdevainio, Ahola, Liljeroos, 2015.)

Olemassa olevien rakennusten vuokraukseen tai muun kiinteän omaisuuden hankintaan tai vuokraukseen ei sovelleta hankintalakia. Vuokrasopimukset, joissa vuokralaista varten rakennetaan kokonaan uusi rakennus tai kiinteistö saneerataan uuden vuokralaisen yksilöllisiin tarpeisiin, joissa on tavanomaista pidempi vuokra-aika ja joissa sopimukseen sisältyy lunastuslausekkeitä tai muita optioehtoja kuuluvat kilpailuttamisvelvoitteen ja hankintalain piiriin. (Linnainsaari ym., 2015.)

Senaatin tehtävä edelleenvuokrauksessa on varmistaa että uudet vuokrattavat tilat täyttävät valtion toimitilastrategian linjaukset ja asiakkaan tietoturvallisuusvaatimukset. Keskeistä on varmistaa kustannustehokkuus, säästöt vuokratilakustannuksissa, toimistotilan monitilaympäristö, muuntojoustavuus, tilatehokkuus, enintään 5-10 vuoden sopimuspituus ja energiatehokkuus. (Linnainsaari ym., 2015.)

3.3 Edelleenvuokrauksen prosessi

Edelleenvuokraus on palveluprosessi, tekojen ja vuorovaikutusten sarja, joka sisältää aineetonta asiantuntijapalvelua. Palveluprosessissa ratkaistaan asiakkaan ongelma ja lopputuotteena syntyy aineellinen palvelu, vuokratila asiakkaan tarpeeseen. (Grönroos, 1994). Edelleenvuokraus voi oheistuotteena sisältää muutakin palvelua kuten tilapalveluita kuten puhtaus- ja turvallisuuspalveluita.

Edelleenvuokraus prosessi Senaatissa kuvataan edelleenvuokrauksen kuvauksessa (liite 1). Prosessissa kuvataan kriteerit missä tapauksissa ja millä ehdoilla Senaatti edelleenvuokraa tiloja valtionhallinnon piirissä oleville asiakkailleen.

3.4 Palvelun sisältö

Edelleenvuokrauksen palvelun sisältö kuvataan edelleenvuokrauksen kuvauksessa (liite 1). Siinä kuvataan palvelun keskeinen sisältö ja hyödyt asiakkaalle. Edelleenvuokrauksessa asiakas saa hyödyn Senaatin osaamisesta valtionhallinnon kiinteistö- ja toimitila-asiantuntijana, hankittaessa tiloja ulkopuolisilta vuokranantajilta. (Linnainsaari ym, 2015).

Palvelukuvaus

Edelleenvuokrauksen eri osapuolten tehtävistä on laadittu palvelukuvaus. Tässä palvelukuvauksessa on esitetty taulukko muodossa kiinteistönomistajan, kiinteistönomistajan edustajan, Senaatin yhteyshenkilön, Senaatin asiakkaan ja kiinteistönomistajan hankkiman kiinteistönhoidon tehtävät vuokrauksen tilahakuvaiheesta sopimuksen aikaiseen vaiheeseen. (Edelleenvuokrauksen palvelukuvaus, 2015). Palvelukuvaus sisältää yhteensä 92 eri tehtävää, joista 58 on luokiteltu Senaatin tehtäviksi. Näistä Senaatille sopimukseen kuuluviksi 36 ja erillisveloitettaviksi 22 tehtävää. Vuokrasopimukseen sisältyvät Senaatin yhteyshenkilön tehtävät, lyhenelmä Senaatin asiakirjasta edelleenvuokrauksen palvelukuvaus, 1.1.2016 alkaen, on kuvattu liitteessä 2.

Palvelukuvaus asiakkaalle

On myös laadittu edelleenvuokrauksen sisältökuvaus asiakkaille. Tässä kuvauksessa asiakkaalle esitetään PowerPoint muodossa edelleenvuokrauksen toimintamalli, kriteerit missä tapauksissa ja millä ehdoilla Senaatti edelleenvuokraa tiloja. Palvelukuvauksessa asiakkaalle esitetään myös palvelun sisältö, Senaatin tehtävät, hinnoittelu. (Edelleenvuokrauksen asiakaskuvaus, 2016).

Kiinteistöpäällikön tehtävät

Kiinteistöpäällikön toimeen kuuluvat tehtävät kuvataan henkilökohtaisessa yleispiirteisessä kaikki osa-alueet sisältävässä tehtävänkuvauksessa henkilöstöjärjestelmässä. Kiinteistöpäällikölle määritellyt tehtävät voivat vaihdella eri alueilla ja toi-

mipisteissä. Yleistäen voidaan määritellä että oman omistuksen kohteissa kiinteistöpäällikön tehtäviin kuuluu asiakassuhteiden hoitaminen, vuokrasopimusten sopimusjohtaminen, kiinteistöjen ylläpidon, toimitilapalvelujen ja kunnossapidon järjestäminen sekä johtaminen.

Yleistäen voidaan sanoa että edelleenvuokrauskohteissa kiinteistöpäällikön tehtäviin kuuluu asiakassuhteiden hoitaminen, vuokrasopimusten sopimusjohtaminen, mahdollisten tilapalvelusopimusten järjestäminen ja johtaminen sekä asiakkaan edun valvominen. Edelleenvuokrauksen kuvauksessa (liite 2) kuvataan vuokrasopimukseen sisältyvät Senaatin yhteyshenkilön tehtävät tilahakuvaiheesta sopimuksen aikaiseen vaiheeseen. Senaatissa vuokrauksen aikainen yhteyshenkilö on yleensä kiinteistöpäällikkö. Ennen vuokrauksen alkua tilahakuvaiheessa Senaatin yhteyshenkilö on yleensä esimerkiksi asiakaspäällikkö tai projektipäällikkö.

4 NYKYTILAN KARTOITUS

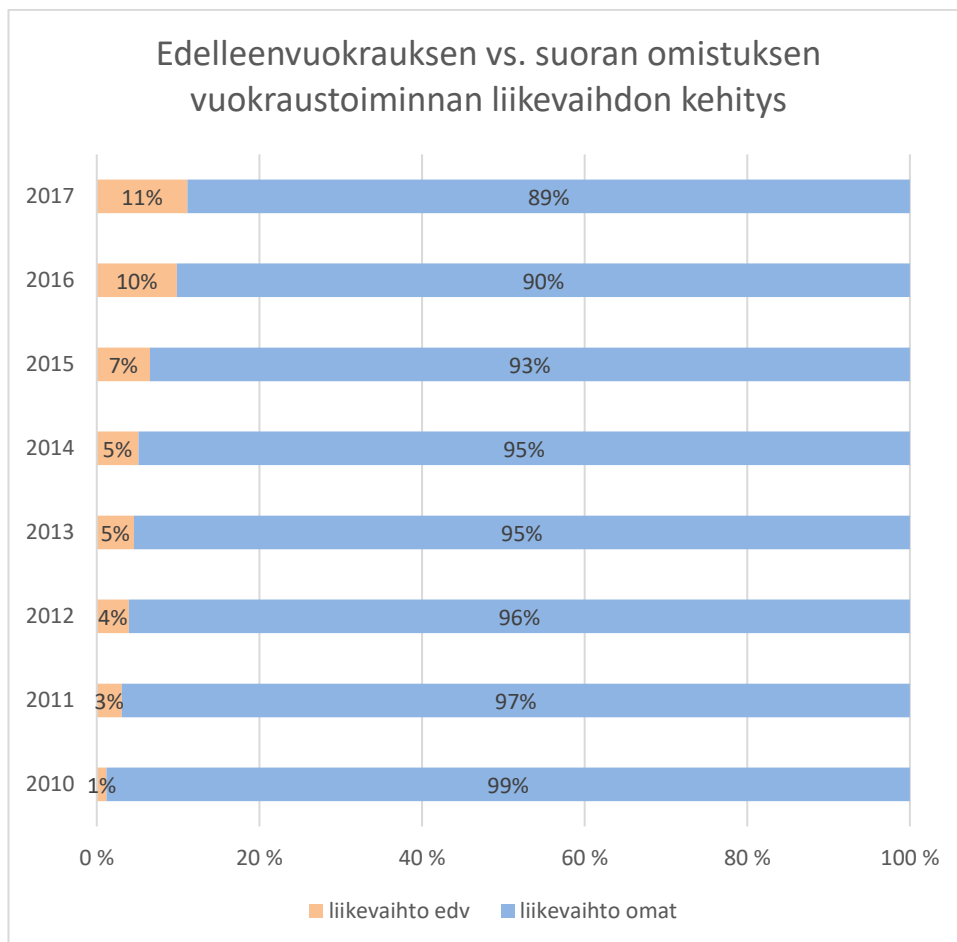
4.1 Edelleenvuokrauksen osuus

4.1.1 Edelleenvuokrauksen osuus verrattuna suoraan omistukseen

Senaatin hallinnassa ja valtion suorassa omistuksessa olevia kiinteistöjä 31.12.2017 oli 1018 kpl, vuokrasopimuksia oli 3577 kpl ja sopimusten laajuus oli noin 221.774.627 m² sisältäen kaikki sopimustyytit, kuten toimistotilasopimus, maanvuokrasopimus jne. Oman suoran omistuksen vuokraustoiminnan liikevaihto oli noin 353 miljoonaa euroa. (Koki vuokrausjärjestelmä 2017; Sentti+ raportit 2017.)

Senaatin hallinnassa sisään- ja edelleenvuokrattuja kiinteistöjä 31.12.2017 oli 209 kpl, edelleenvuokraussopimuksia oli 270 kpl ja sopimusten laajuus oli 376.337 m², sisältäen kaikki sopimustyytit, kuten toimistotilasopimus, maanvuokrasopimus jne. Edelleenvuokrauksen vuokraustoiminnan liikevaihto oli noin 67 miljoonaa euroa. (Koki vuokrausjärjestelmä 2017; Sentti+ raportit 2017.)

Kuva 1. esittää Senaatti-kiinteistöjen edelleenvuokrauksen ja suoranomistuksen vuokraustoiminnan liikevaihdon keskinäisen kehityksen ajalla 2010 – 2017, sisältäen kaikki toimialat, alueet ja sopimustyytit (Sentti+ raportit 2017). Edelleenvuokrauksen määrä on ollut kasvussa ja kasvun arvioidaan jatkuvan lähivuosina. Edelleenvuokrauksen kasvun arvioidaan jatkuvan koska valtiovuokralaiset siirtävät hallinnassaan olevan vuokraustoimintansa Senaatille.



Kuva 3. Edelleenvuokraus vs. suora omistus, vuokraustoiminnan liikevaihdon kehitys.

4.1.2 Edelleenvuokraus eri toimialoilla ja alueyksiköissä

Edelleenvuokrausta on Senaatin kaikilla toimialoilla sekä kaikissa alueyksiköissä. Merkittävintä edelleenvuokraus on Toimistot toimialalla (n. 29 %) sekä Etelä-Suomen alueella (n. 16 %) ja Länsi-Suomen alueella (n. 15 %). Edelleenvuokrauksen toimitilasopimusten jako Senaatin eri toimialoilla ja eri alueyksiköissä on esitetty taulukoissa 1 ja 2. Edelleenvuokrauksen osuus vuokrauksesta verrattuna oman suoran omistuksen vuokraukseen on esitetty prosenttiosuuksin taulukossa, vertailussa yksikkönä on käytetty vuokrat ja käyttökorvaukset €/kk alv 0 (Koki vuokrausjärjestelmä 2017).

toimiala	edv kiinteistöt kpl	edv sopimukset kpl	edv laajuus m2	edv vs. oman omist. vuokrat ja käyttäkor- vaukset €/kk osuus
Toimistot	128	200	259 195	29 %
Ministeriöt ja erityiskiinteistöt	29	27	68 146	9 %
Puolustus ja turvallisuus	52	35	44 202	2 %
yhteensä	209	262	371 543	13 %

Taulukko 1. Edelleenvuokrauksen toimialakohtainen jako 2017.

alue	edv kiinteistöt kpl	edv sopimukset kpl	edv laajuus m2	edv vs. oman omist. vuokrat ja käyttäkor- vaukset €/kk osuus
Etelä-Suomi	59	72	171 502	16 %
Länsi-Suomi	91	125	146 741	15 %
Itä-Suomi	44	55	42 365	8 %
Pohjois-Suomi	15	10	10 935	6 %
yhteensä	209	262	371 543	13 %

Taulukko 2. Edelleenvuokrauksen aluekohtainen jako 2017.

4.2 Edelleenvuokraussopimukset

Tämän kappaleen kohdissa 3.2.1 - 3.2.7 käydään läpi edelleenvuokraussopimusten sopimustietoja Koki-vuokrausjärjestelmän 31.12.2017, voimassaolevat kohteet ja sopimukset, tietojen mukaan.

4.2.1 Vuokralainen

Edelleenvuokraussopimuksia on tehty 87:n eri vuokralaisen kanssa.

4.2.2 Sopimus- ja vuokranmaksutyyppi

Sopimustyyppiä toimitilasopimus on ylivoimaisesti eniten 262 kpl. Autopaikka- ja autohallipaikkasopimuksia on yhteensä 4 kpl. Maanvuokraussopimuksia on 2 kpl. Antenni tai laitepaikka sekä johtoaluelupa sopimustyyppiä on molempia 1 kpl.

Vuokranmaksutyyppiltään kokonaisvuokrasopimuksia on eniten 236 kpl, jaetun vuokran sopimuksia on 30 kpl ja pääomavuokrasopimuksia on 4 kpl.

4.2.3 Käyttötarkoitus

Käyttötarkoitukseltaan toimistoksi on nimetty ylivoimaisesti eniten 220 kpl. Käyttötarkoitus varasto 12 kpl, tullivalvonta 7 kpl, arkisto 4 kpl, autopaikka 4 kpl, opetus 3 kpl, ravintola 2 kpl, asunto tai asuntola 2 kpl, puolustuskäyttö 2 kpl, käräjätila 2 kpl. Näiden lisäksi oli yksittäisiä muita nimettyjä käyttötarkoituksia.

4.2.4 Voimassaolo

Toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia on eniten 226 kpl. Määräaikaisia sopimuksia on 44 kpl.

4.2.5 Alkamis- ja päättymispäivämäärä

Edelleenvuokraussopimusten alkamisvuodet on esitetty liitteessä 3. Sopimusten alkamistahti on kaksinkertaistunut vuonna 2016 ja 2017 aikaisempiin vuosiin 2011 - 2015 verrattuna.

Edelleenvuokraussopimusten päättymisvuodet on esitetty liitteessä 3. Suurin osa sopimuksista (197 kpl) on toistaiseksi voimassa olevia joihin ei ole määritelty päättymispäivää. Osa määräaikaisista sopimuksista ovat pitkiä jopa 9-20 vuotta.

4.2.6 Ensimmäinen irtisanomispäivä

Ensimmäinen irtisanomispäivä on ohitettu 67 kpl sopimuksia, nämä sopimukset ovat toistaiseksi voimassa olevia ja irtisanottavissa kunkin sopimuksen irtisanomisaajan puitteissa. Edelleenvuokraussopimusten ensimmäiset mahdolliset irtisanomisaajat vuositarkkuudella on esitetty liitteessä 3.

4.2.7 Irtisanomisaika

Irtisanomisaika vaihtelee 25 kuukaudesta 0 kuukauteen, variaatioita on kaikkiaan neljätoista. Eniten on 7 kuukauden irtisanomisajalla olevia sopimuksia yhteensä 88 kpl. Seuraavaksi eniten on määräaikaisia sopimuksia joissa ei ole irtisanomisaikaa (irtisanomisaika 0 kk) yhteensä 44 kpl. Edelleenvuokrauksen sopimuksissa käytetyt eri irtisanomisaajat ilmenevät liitteessä 3.

4.2.8 Edelleenvuokraus sopimusmalli

Edelleenvuokrauksen vuokrasopimus asiakirjamalleissa oli suurta vaihtelua. Sopimukset olivat suurimmaksi osaksi tehty Senaatin vuokrasopimus pohjille (noin 57 % kokonaisvuokrasopimusten kappalemäärästä, $n = 47$). Edelleenvuokraussopimus oli voitu tehdä Senaatin muutosliitteellä alkuperäiseen Senaatin ja vuokralaisen väliseen sopimukseen (n. 40 %). Näin on ollut käytäntö kiinteistön myyntitilanteessa kun myytävän kiinteistön valtiovuokralaisten vuokrasopimukset on muutettu edelleenvuokraussopimuksiksi muutosliitteellä. Edelleenvuokraus on voitu tehdä myös muutosliitteellä jossa viitataan Senaatin ja yksityisen kiinteistönomistajan väliseen sopimukseen (n. 2 %).

Vaikka olikin käytetty Senaatin sopimus pohjaa, sopimussisällöissä oli suurta vaihtelua koska vuokrasopimusmallit ja niiden sisältö olivat muuttuneet vuosien varrella. Tämä aiheuttaa vaihtelua sopimuksen ehtoihin kuten esimerkiksi vastuurajoihin, irtisanomisaikoihin ja Senaatin katteen määräytymiseen. Vaihtelua lisää se että kokonaisvuokrasopimusten lisäksi on jaetunvuokran sopimuksia joissa vuokran eri osien määräytyminen ja korotukset on määritelty omin ehdoin.

Valtion vuokrausjärjestelmä uudistui 1.1.2016 alkaen. Vuokrasopimusasiakirjoja ja niiden ehtoja uudistettiin vuosina 2015 - 2016 jonka jälkeen tehdyt sopimukset ovat eniten yhteismitallisia keskenään. Uudessa vuokrausjärjestelmässä vuokrasopimusten ehtojen kannalta keskeisimmät uudistukset olivat valtion kokonaisedun huomiointi, sopimusten yhdenmukaistaminen, vuokrauksen hinnoittelun omakustannusperiaate sekä vuokrasopimusten irtisanomisajan ja maksimipituuden määrittäminen. Uudessa vuokrausjärjestelmässä vuokrasopimusten maksimipituudeksi määriteltiin 10 vuotta ja uudisrakennusten osalta 15 vuotta, ellei tilaan liity merkittäviä erityispiirteitä. Tavoitteena on, että valtion omien tilojen uudet vuokrasopimukset tehdään toistaiseksi voimassaoleviksi 12 kuukauden irtisanomisajalla. Tiloihin joihin on tehty investointi, voi irtautua maksamalla investoinnin jäännösarvon. (Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi, 2014.)

4.3 Sisäänvuokraussopimukset

4.3.1 Sisäänvuokraussopimusten määrä

31.12.2017 Senaatin hallinnassa oli voimassaolevia sisäänvuokraussopimuksia yhteensä 229 kpl, sisältäen kaikki sopimustyyppit, kuten toimitilasopimus, maanvuokrasopimus jne. Sopimustyyppiä toimitilasopimus oli 222 kpl. Sisäänvuokraussopimuksia oli solmittu 146 eri kiinteistön omistajan kanssa (Koki, 2017).

4.3.2 Sisäänvuokraussopimuksen sisältö

Sisään- ja edelleenvuokraus pyritään tekemään toisiaan vastaavin ehdoin, jolloin Senaatti-kiinteistöjen sitoumukset ja vastuut edelleenvuokraussopimuksessa siirretään ulkopuolisen vuokranantajan vastuulle sisäänvuokraussopimuksessa. (Linnainsaari ym. 2015).

Sisäänvuokrasopimuksen sisältöä tarkasteltiin edelleenvuokrauksen kuvauksessa (liite 1) esitetyn ohjeen sisältöön peilaten (ohje astunut voimaan 1.1.2016 alkaen).

”Jotta Senaatti voi täyttää edellä kuvatut lupaukset asiakkaalle, Senaatin yhteyshenkilön rooli, säännöllisten käyttäjäkokousten järjestäminen, Senaatin osallistuminen muutostöiden työmaakokouksiin, Senaatin Tilan käyttö yhteyskanavana sekä turvallisuus-, energiaseuranta- ja raportointivaatimukset on sovittava sisäänvuokraussopimuksessa.” (Linnainsaari ym. 2015).

Tutkittiin sisältävätkö sisäänvuokrasopimukset kuvauksessa esitetyt asiakohdat. Tulokset on esitetty alla taulukossa 3.

Sisäänvuokrasopimus asiakirjoissa on sovittu	1.1.2016 jälkeen n. = 105	ennen 1.1.2016 n.= 86
Säännöllisten käyttäjäkokousten järjestäminen	64 %	9 %
Energiaseuranta- ja raportointivaatimukset	51 %	34 %
Turvallisuusvaatimukset	30 %	14 %
Senaattilan käyttö yhteyskanavana	2 %	10 %
Sk:n osallistuminen muutostöiden työmaakokouk- siin	2 %	12 %
Skn yhteyshenkilön rooli	0 %	0 %

Taulukko 3. Sisäänvuokrasopimuksen sisältö.

Huomattiin että säännöllisistä käyttäjäkokouksista, energiaseurannasta- ja raportoinnista sekä turvallisuus vaatimuksista sopiminen sopimuksissa oli lisääntynyt 1.1.2016 alkaen. Mutta Senaattilan tai muun sähköisen asiointikanavan käytöstä ja Senaatin osallistumisesta muutostöiden työmaakokouksiin sopiminen sopimuksissa oli vähentynyt 1.1.2016 alkaen. Senaatin yhteyshenkilön roolia ei ollut sovittu missään tarkastelluissa sisäänvuokrasopimuksen asiakirjoissa. Tarkastelussa huomattiin että sisäänvuokraussopimusten asiakirjojen sisältöä oli parantanut Senaatin vaihtoehtojen käyttö sopimuksissa.

5 KYSELYTUTKIMUS

Kyselytutkimus tehtiin koska haluttiin selvittää kiinteistöpäälliköiden kokemuksia edelleenvuokrauskohteiden sopimusaikaisista tehtävistä. Haluttiin kartoittaa nykytilanne ja saada kehitysideoita miten toimintaa voidaan kehittää.

Kyselytutkimus toteutettiin edelleenvuokrauskohteiden kiinteistöpäälliköille touko-heinäkuun 2017 aikana. Haastattelun suoritusajaksi kiinteistöpäälliköitä, joilla oli edelleenvuokrauskohteita hoidettavanaan, oli kaikkiaan 36 henkilöä. Haastatteluun vastasi 35 kiinteistöpäällikköä eli vastausprosentti oli 97,2 %.

Tämän lopputyön kirjoitusvaiheessa helmikuussa 2018 38:ellä kiinteistöpäälliköllä 48:sta on edelleenvuokraussopimuksia hoidettavanaan.

Kyselytutkimus tehtiin puhelin- ja livehaastatteluina. Tutkimuksen tekijä kirjasi vastaukset ylös haastattelun aikana excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Kysymyksiä oli yhteensä 49 ja ne oli jaoteltu vuokrauksen aikaisiin aihepiireihin. Kysymysten aiheet noudattivat myös Senaatin edelleenvuokrauksen kuvausta (liite 1) ja palvelukuvausta (liite 2).

Haastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna koska haastatteluun oli laadittu valmiit kysymykset, suurin osa kysymyksistä oli sellaisia joihin vastattiin omin sanoin. Osa kysymyksistä oli kyllä-ei-vastattavia. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, 2006.)

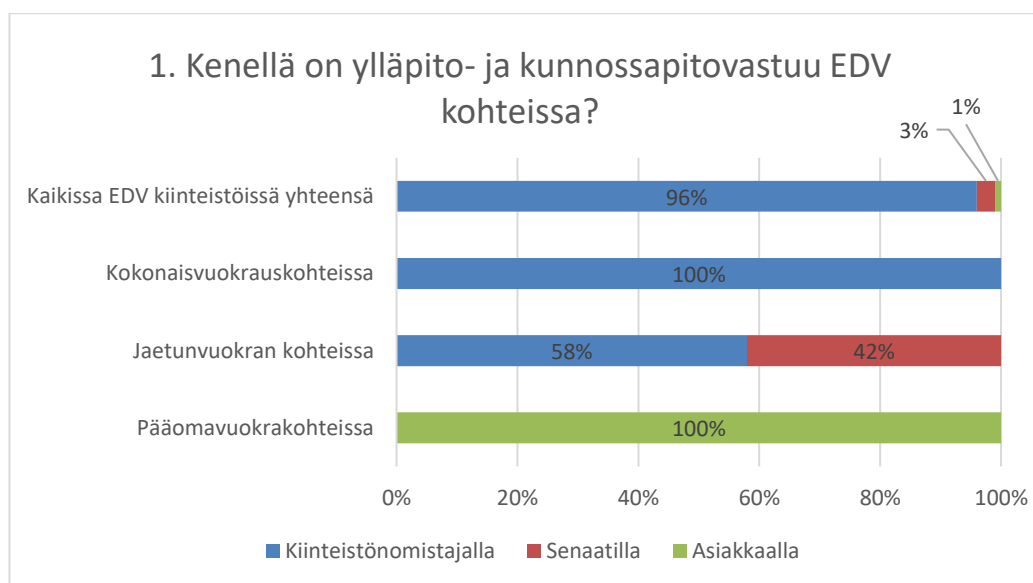
Haastateltaville kerrottiin että tutkimuksen tuloksissa ei tuoda ilmi yksittäisten vastaajien henkilöllisyyttä. Vastaukset kirjattiin ylös mahdollisimman sanatarkasti juuri niin kuin vastaaja oli vastannut. Haastateltavan mainitsevat paikkakuntien tai kiinteistöjen nimet on kuitenkin jätetty vastausten ja tulosten esityksistä pois jotta vastaajien henkilöllisyys ei paljastu. Kyselyn tulosten käsittelyssä eri vastaajien vastuksista on tehty yhteenvetoja ja vertailuja kysymyksittäin ja aihepiireittäin.

5.1 Kyselyn tulokset

5.1.1 Ylläpito- ja kunnossapitovastuu sekä Senaatin vastuulla olevat tehtävät

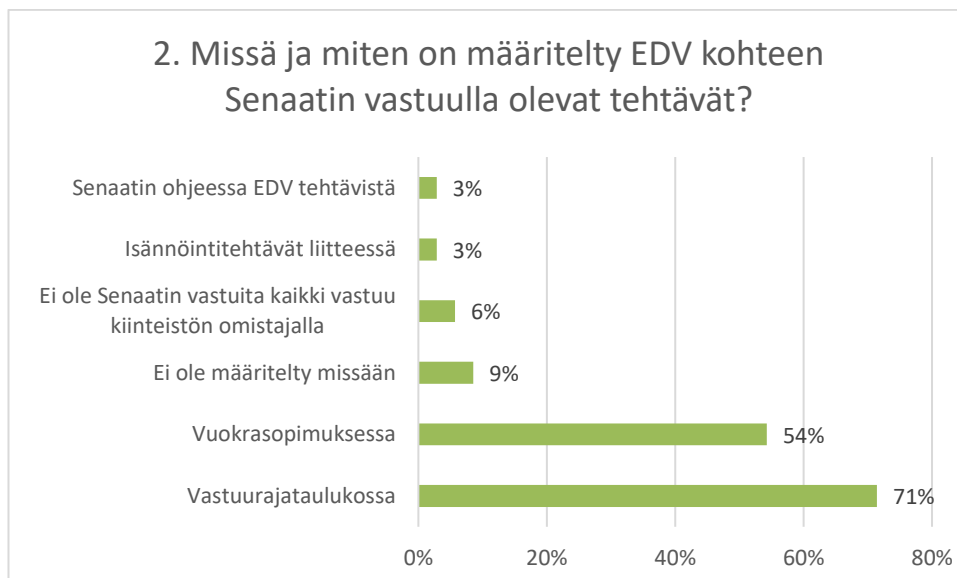
Kysymys 1. Kenellä on edelleenvuokrauskohteen ylläpito ja kunnossapitovastuu, kiinteistön omistajalla, Senaatilla, Senaatin vuokralaisella?

Kun tarkastellaan kaikkia edelleenvuokrauskiinteistöjä yhteensä, vastaukseksi saatiin että ylläpitovastuu on kiinteistön omistajalla 95 %, Senaatilla 3 % ja asiakkaalla 1 % kaikista edelleenvuokrauskiinteistöistä. Kaikissa kokonaisvuokrauskohteissa ylläpito- ja kunnossapitovastuu on kiinteistön omistajalla. Jaetun vuokran kohteissa ylläpito- ja kunnossapitovastuu on omistajalla 58 % ja Senaatilla 42 % kohteista. Kaikissa pääomavuokrauskohteissa ylläpito- ja kunnossapitovastuu on asiakkaalla.



Kuva 4. Kenellä on ylläpito ja kunnossapitovastuu edelleenvuokrauskohteissa?

Kysymys 2. Missä ja miten on määritelty edelleenvuokrauskohteen Senaatin vastuulla olevat tehtävät (esim. vuokrasopimuksessa, vastuurajataulukossa, erillisellä liitteellä, Senaatin ohjeessa 306518)? Mitkä tehtävät sisältyvät vuokrasopimukseen, onko erillisveloitettavia tehtäviä?



Kuva 5. Missä on määritelty Senaatin vastuulla olevat tehtävät?

Vastaajista 71 % vastasi että Senaatin vastuulla olevat tehtävät on kuvattu vuokrasopimuksen vastuurajataulukossa. Yleensä joko kiinteistön omistajan sisäänvuokraussopimuksen liitteenä on vastuurajataulukko ja tämä sisäänvuokraussopimus liitteineen liitetään edelleenvuokraussopimukseen. Tai on tehty Senaatin vastuurajataulukko varsinkin jos on Senaatin sopimus pohja käytössä. 54 % vastasi että Senaatin vastuut on kuvattu vuokrasopimuksessa. Joissain sopimuksissa ei ole vastuurajataulukkoa lainkaan vaan vastuista on sovittu vuokrasopimuksen tekstissä ja viitataan lakiin liikehuoneiston vuokraamisesta. 9 % vastaajista oli sitä mieltä että Senaatin vastuulla olevia tehtäviä ei ole määritelty missään. 6 % vastasi että Senaatilla ei ole vastuuta vaan kaikki vastuu on kiinteistön omistajalla. 3 % vastasi että sopimuksissa on erillinen liite jossa kuvataan Senaatin vastuulla olevat tehtävät. Senaatin tehtävät on kuvattu erillisellä liitteellä ainoastaan muutamassa jaetunvuokran sopimuksissa joissa Senaatilla on ylläpitovastuu. 3 % vastasi että on tehty Senaatin ohje jossa kuvataan kiinteistöpäällikön tehtävät edelleenvuokrauksessa. Missään tätä ohjetta ei kuitenkaan kerrottu käytännössä sovellettavan.

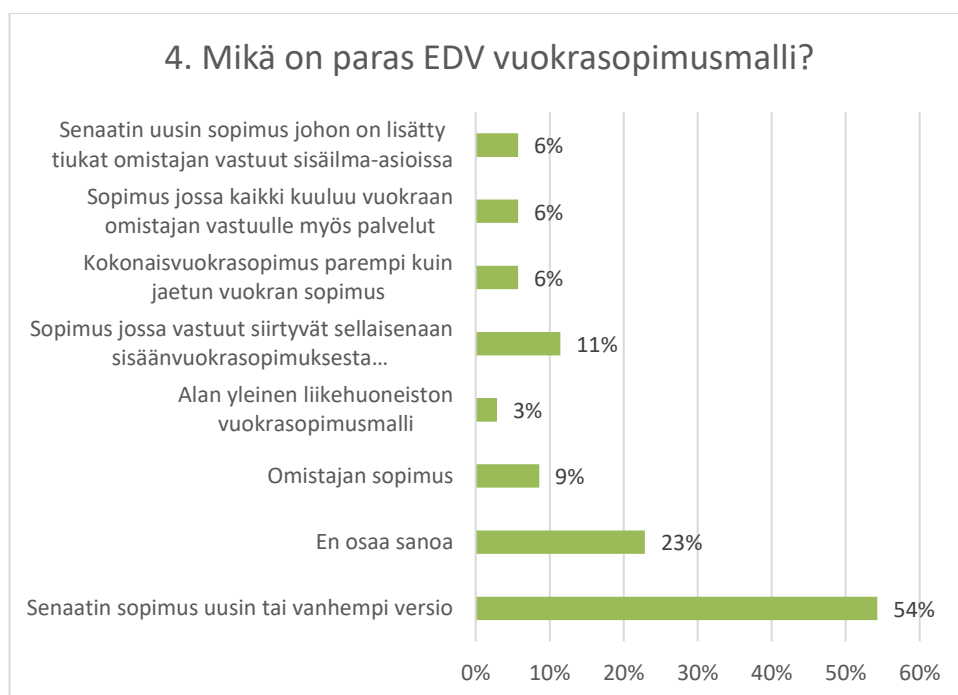
5.1.2 Vuokrasopimusmalli

Kysymys 3. Onko edelleenvuokrauskohteissasi erilaisia vuokrasopimusmalleja? Jos on niin millaisia?

77 % vastasi että vuokrasopimukset, (edelleen- ja/tai sisäänvuokraussopimus) on tehty Senaatin sopimus pohjalle, mutta niitä on eri versioita eri vuosilta.

40 % vastasi että vuokrasopimukset (edelleen- ja/tai sisäänvuokraussopimus) on tehty kiinteistön omistajan sopimus pohjalle ja ne ovat kaikki erilaisia.

Kysymys 4. Mikä on sinun mielestäsi paras edelleenvuokrauksen vuokrasopimusmalli? Perustele vastauksesi.



Kuva 6. Paras edelleenvuokrauksen vuokrasopimusmalli.

Senaatin vuokrasopimusmalli, joko uusinta tai muu versio, oli vastaajista selkeästi paras, 54 % vastaajista piti Senaatin sopimusmallia parhaana. Senaatin uusinta vuokrasopimusmallia piti parhaana n. 17 %. Uusi sopimusmalli on otettu käyttöön 1.1.2016 alkaen. Sen kommentoitiin olevan selkeä, selkolukuinen, sisältäen erillisinä liitteinä vakioehdot ja vastuurajataulukon. Vakioehdot ja vastuurajataulukko koettiin hyväksi koska varsinkin eri kiinteistönomistajien eri sopimuksissa vastuurajat voivat olla sopimusteksteissä, mikä hankaloittaa ja hidastaa asioiden käsittelyä. Uuden sopimusmallin koettiin olevan paras toimistokohteisiin.

23 % vastasi että ei osaa sanoa mikä sopimusmalli olisi paras. Perusteluina esitettiin että ei ole mielipidettä asiaan, muut henkilöt tekevät sopimukset tai edelleenvuokraus koettiin vähäiseksi toiminnaksi jossa sopimukset tehdään tapauskohtaisesti.

Vastaajista 9 % vastasi kiinteistön omistajan vuokrasopimusmallin olevan paras. Perusteluina kerrottiin että omistajien sopimukset ovat kevyempiä ja selkeämpiä kuin Senaatin. Vastattiin myös että kun käytetään omistajan sopimus pohjaa, ei tarvitse itse tehdä sopimusta, aikaa säästyy. Hyvä sopimus olisi kiinteistön omistajan malli mihin tehty Senaatin lisäykset.

Vastaajista 3 % oli sitä mieltä että paras sopimusmalli on alalla yleisesti käytetty liikehuoneiston vuokrasopimusmalli. Kyseenalaistettiin miksi Senaatilla pitää olla oma vuokrasopimusmalli?

Sopimuksen sisällöstä kommentoitiin, sisällöltään paras vuokrasopimus on:

11 % vastasi että paras sopimus on sellainen jossa vastuut siirtyvät sellaisenaan, vastuut vyörytetään, sisäänvuokraussopimuksesta edelleenvuokraussopimukseen. Sopimuksen vastuulausekkeet ja vastuurajataulukot kirjataan sanasta sanaan samoin sekä kiinteistön omistajan ja Senaatin että Senaatin ja Senaatin vuokralaisen välisissä vuokrasopimuksissa etteivät vastuut muutu matkan varrella.

6 % vastaajista oli sitä mieltä että paras sopimusmalli olisi Senaatin uusi sopimus, sekä sisään- että edelleenvuokraukseen, johon on lisätty tiukat kiinteistön omistajan vastuut sisäilma-asioissa. Kiinteistön omistajan vastuulle haluttiin esimerkiksi sisäilmaraportointi, sisäilmaluokka S2 ja että omistaja sitoutuu teettämään sisäilmatutkimuksia.

Kokonaisvuokrasopimus on parempi kuin jaetun vuokran sopimus vastasi 6 %. Vuokrakohteet joissa on jaetunvuokrasopimukset ja Senaatin ylläpitovastuu työllistävä yhtä paljon kuin oman omistuksen kohteet.

Sopimus jossa kaikki myös palvelut kuuluvat vuokraan ja kiinteistön omistajan vastuulle olisi paras 6 % vastaajista, varsinkin pienissä kaukokohteissa.

Vastaajista 3 % kritisoi nykyistä uutta Senaatin vastuurajataulukkoa, se koettiin vaikeaselkoiseksi ja hankalaksi koska korjaukset ja lisäykset joutuu tekemään taulukon loppuun eikä pääse kirjottamaan korjauksia asiakirjan asiakohtiin.

Kysymys 5. Onko ilmennyt ongelmia tai haasteita edelleenvuokrauksen hoitamisessa, jos niin millaisia? Miltä taho aiheuttaa näitä ongelmia tai haasteita: Kiinteistönomistaja? Sopimusrakenne? Vuokralainen? Senaatti? Mikä muu? Kiinteistönomistajan vaihtuminen?

91 % kiinteistöpäällikköistä vastasi että on ilmennyt ongelmia tai haasteita edelleenvuokrauksen hoitamisessa. 9 % vastasi että ongelmia tai haasteita ei ole ilmennyt ollenkaan edelleenvuokrauksen hoitamisessa.



Kuva 7. Mitkä asiat ovat aiheuttaneet ongelmia tai haasteita edelleenvuokrauskohdeissa?

Alla esitetään yhteenvedot kaikista vastauksista aihepiireittäin jaoteltuina. Sama vastaaja saattoi vastata monella eri tavalla, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole 100 %.

Omistajan toiminta ja toimintatapa 46 %

Vastaajista 46 % vastasi että ongelmia ja haasteita ovat aiheuttaneet kiinteistön-omistajan toiminta ja toimintatavat.

Asioiden hoitamista hidastaa ja vaikeuttaa **viestimisen pitkä ketju** Senaatin asiakkaalta – Senaatille - omistajan managerille – omistajan huoltoyhtiölle - omistajalle. Omistajan ja omistajan managerin **tavoitettavuus** vaihtelee ollen usein huono. Asioiden hoitamista hidastaa myös se että omistajan managerilla ei ole päätäntävaltaa vaan hänen on hyväksyttävä kaikki omistajalla. Haasteita aiheuttaa keneen otetaan yhteyttä omistajaan vai manageriin. Omistajan ja managerin toisistaan poikkeavat kannanotot haittaavat asioiden hoitoa. Ulkomainen omistaja ja omistajan vaihtuminen aiheuttavat päätöksentekoon hitautta ja epäjatkuvuutta.

Jotkut omistajat tekevät tarvittavat korjaukset ja hoitavat asiat hienosti, **yhteistyö** toimii, toiset omistajat, omistajan edustajat, isännöitsijät, **eivät hoida asioita** vaikka kuinka on osoittaa vikoja ja vaikka kuinka pyytää. Riippuu myös siitä kuka omistajaa edustaa millainen manageri tai isännöitsijä on.

Vääntöä on siitä **kuka maksaa**, mikä kuuluu omistajalle, vääntöä vastuurajoista.

Kiinteistönomistajan kiinteistöä ja vuokralaista koskevien asioiden tiedottamisessa on ollut puutteita. Tiedotteita ei joko saada lainkaan tai ne eivät tavoita kaikkia osapuolia. **Tiedottaminen** kiinteistön korjausasioista yms. pitäisi lähteä omistajalta suoraan kiinteistön vuokralaisille ilman Senaatin välikäsiä ja Senaatti jakelussa mukana tiedoksi.

Kiinteistön omistaja **ei ymmärrä kolmiyhteyttä** omistaja – Senaatti – Senaatin vuokralainen. Suorat sopimukset suoraan kiinteistönomistajan ja Senaatin asiakkaan välillä eivät tule Senaatin tietoon. Senaatin rooli on epäselvä omistajalle.

Kiinteistönomistaja, manageri tai huoltoyhtiö **eivät ymmärrä** Senaatin vuokralaisen **turvallisuus määräyksiä** eivätkä toimi niiden mukaan.

Omistajan **huoltoyhtiö on vaikeasti saavutettavissa** ja ei ole sähköitä väylää yhteydenottoihin. Palvelupyyntöjen välittämiseen ei ole Senaattilaa käytössä. Omistajan omat väylät, joissain sähköinen tai sitten sähköposti tai puhelin ilmoitukset käytössä.

Omistajan **laskutuskäytännöt** ovat poikkeavat, poikkeavat toisistaan ja Senaatin käytännöistä.

Omistajataho vaihtelee ulkolainen, kotimainen, rahoitusyhtiö, suuri kansainvälinen, pieni paikallinen, kiinteistöalan ammattilainen tai amatööri. Omistajan toimintatavat riippuu millainen omistaja on kyseessä. Senaatti ja Senaatin vuokralainen ei saada erikoiskohtelua, yksityisillä omistajille ei asiakuuden hoitomallia, asiakkaita hoidetaan alan yleisen toimintatavan mukaan jossa on kulttuurimuutos Senaatin kohteisiin verrattuna, joihin meidän vuokralaiset ovat tottuneet. Senaatti näyttäytyy vuokralaiselleen sellaisena kuin kohteen kiinteistönomistaja, se vaihtelee omistajittain. Toiset ymmärtävät Senaatin vaatimustason. Joku omistaja on kypsä Senaattiin ja Senaatin asiakkaaseen eikä varmasti enää tarjoa toimitiloja uudestaan.

Sisäilma-asiat 31 %

31 %:lla vastaajista on ollut ongelmia tai haasteita edelleenvuokrauskohteiden sisäilma-asioissa.

Sisäilmaongelmien hoitaminen ja selvitysten tekeminen on monella kiinteistönomistajalla hakusassa. Sisäilma-asioiden käsittelyssä muilla kiinteistön omistajilla ei ole valmiutta eikä asiantuntemusta.

Yksityisellä omistajalla on eri käsitys sisäilma ongelmista ja niiden hoitamisesta kuin Senaatilla. Senaatilla on 0-toleranssi sisäilma-asioissa, yksityisellä kiinteistönomistajalle ei yleensä ole. Jotkut omistajat ymmärtävät Senaatin vaatimustason.

Sisäilma-asioita, -olosuhteita, -oirehtimisiä ja -korjauksia omistajien on ollut vaikea hoitaa tai eivät hoida ollenkaan, käyvät viivytystaistelua. Sisäilma-asioille ei tehdä mitään vaan jäädään odottamaan.

Sisäilma-asioiden hoitaminen työllistää paljon Senaattia, kiinteistöpäällikköä ja on esimerkiksi käytetty Senaatin omaa sisäilma-asiantuntijaa.

Vuokrauksen aikana on selvinnyt vuokrakohteen vanhoja sisäilmaongelmia jotka olisi pitänyt selvittää taustatyönä ennen vuokrauksen alkua.

Vuokratiloissa on ollut huono ilmanvaihto ja liikalämpöä. Kohteessa on ollut ilmanvaihdon riittävyyden kanssa ongelmaa, ilmeisesti tilan käyttötarkoitus ja henkilömäärä määritelty vuokrauksen alussa väärin.

Rakennus on heikkokuntoinen, tekninen taso heikko ja siitä aiheutuu sisäilma kipuilua.

Tilojen piti alun perin toimia vain puolen vuoden ajan tilapäisinä väistötiloina. Mutta tilanne muuttuikin niin että vuokrauksen kesto onkin 2-5 vuotta. Tästä seuraa väistämättä ongelmia koska väistötilat ovat välttävän kuntoiset. Eteen tulee väistämättä uusien väistötilojen etsintä.

Senaatilla ei ole päätäntävaltaa 29 %

29 % vastaajista piti ongelmallisena sitä että Senaatilla ei ole päätäntävaltaa edelleenvuokrauskohteissa. Senaatti ei voi päättää asioista, tilata korjauksia tai sisäilmatutkimuksia. Vuokralaiset ovat tottuneet että Senaatti hoitaa asiat. Nyt pitää vain jäädä odottamaan miten omistaja toimii.

Vastuurajat 26 %

26 %:lla vastaajista oli ollut haasteita tai ongelmia sopimuksen vastuurajoissa.

Sopimuksessa on epäselvyyksiä omistajan ja senaatin vastuissa. Vastuurajoja ei ole määritelty tarkasti. Vuokralaiselle vastuurajat ovat epäselvät.

Vastuurajat vaihtelevat samassa kiinteistössä eri vuokralaisilla koska sopimukset tehty eri aikakausina.

Kiinteistön omistaja ja omistajan isännöitsijä ovat eri mieltä vastuurajoista.

Sopimuksentekovaiheessa vastuurajojen sopiminen omistajan kanssa kesti kauan.

Korjauksia ja tilamuutoksia tehtäessä, käydään vääntöä kuka maksaa.

Sopimusasiat ja laskutus asiat 26 %

26 % vastaajista on kokenut ongelmia tai haasteita erilaisissa sopimus ja laskutus asioissa.

Sähkön laskutuksessa on ollut epäselvyyksiä. Sähkön laskutusperuste tulisi olla sopimuksissa sovittuna järkevästi kohdekohtaisesti. Paras olisi sähkön mittaus niin että vuokralainen voisi tehdä suorat sähkösopimukset. Tai sähkön tulisi kuulua vuokraan.

Omistaja ei ole laittanut vesi ja sähkö alamittauksia vaikka on sovittu. Vesi, sähkö ja jätehuolto laskut perustuvat arvioihin.

Asiakkaan turvallisuussopimukset ovat aiheuttaneet ylimääräistä työtä.

Kiinteistönomistajan laskutuskäytännöt aiheuttavat ongelmia, laskut tulevat myöhässä, eräpäivä heti, laskutusväli katkeaa kesken kuukauden, väärät laskut ja väärät indeksikorotukset.

Vuokralaskutus muutokset ei tule Senaatin tietoon. Joskus on käynyt myös niin että Senaatin vuokralaskut ovat nousseet mutta ei ole nostettu Senaatin vuokralaisen vuokraa. Aiheutunut siitä että Senaatin vuokralainen on sopinut asioita, esim. tilamuutoksia, suoraan omistajan kanssa.

Jaetun vuokran sopimukset jossa Senaatilla ylläpitovastuu, ylläpitovuokra tarkistetaan toteuman mukaan, lisäveloitus/hyvitys on työläs ja vaikeasti ennustettavissa oikein. Jaetun vuokran sopimuskohteet ovat vaikeasti budjetoitava sopimusrakenteesta johtuen.

Jaetun vuokran ylläpitovuokran toteuma- ja ennusteraportti lähetetään asiakkaalle 3 kk välein. Asiakkaalle lähetetään ylläpidon laskuerittely ja tarvittaessa kysyttäessä yksittäisiä laskuja nähtäväksi.

Jaetun vuokran sopimukset jossa Senaatilla ei ole ylläpitovastuuta, ylläpitovuokran lisävelotus/hyvitys lisää työmäärää.

Näytetäänkö asiakkaalle omistajan kiinteistönhoitosopimus ja sen sisältö?

Vuokralaisen palvelusopimukset (siivous ja aula) osa niistä on Senaatin vastuulla ja osa omistajan vastuulla, koska kiinteistö on myyty, aiheuttaa hankaluutta asioiden hoidossa.

Ei ole ollut ongelmia tai haasteita 23 %

23 % vastasi että ongelmia tai haasteita ei ole ollut.

Edelleenvuokraus toimii hyvin ja työllistää vähän jos mitään ongelmia ole. Ongelmia ei ole ollut. Omistaja on tehnyt korjaukset ja hoitanut asiat hienosti. Yhteistyö toimii.

Asiakkaasta ei kuulu mitään joten kaikki hyvin.

Senaatin toimintatapa 23 %

23 % vastaajista koki ongelmia ja haasteita Senaatin toimintatapoihin liittyen.

Pitäisi olla tiedossa selkeämpi toimintatapa miten edelleenvuokrauskohteita hoidetaan. Mikä on Senaatin rooli? Mikä on toimintamalli? Miten tavataan asiakkaita? Miten tilaratkaisut hoidetaan? Luvataanko että edelleenvuokrauskohteet ovat samanlaisia kuin omat kohteet?

Senaatin rooli on epäselvä. Asiakas jää yksin edelleenvuokraus kohteessa.

Kiinteistöpäällikön ei tule tyrkyttää itseään mihinkään kokouksiin tai muuhun toimintaan edelleenvuokraus kohteissa muuten kate on syöty.

Ongelma on kun edelleenvuokrauskohteen kunnossapitoa ei budjetoida. Esim. jos ilmenee akustiikkaongelmia tai tehdään muita muutoksia. Kiinteistöpäälliköllä pitäisi olla isompi rooli ja budjetti jolla hoitaa asioita.

Edelleenvuokrauskohteen historiatiedot, vanhat sisäilmaongelmat ja kiinteistön ominaisuudet on selvitetty puutteellisesti ennen vuokrausta. Taustatyö ja korjaus-tarvearvio pitäisi tehdä tarkemmin ja kiinteistöpäällikkö niissä mukana tarpeeksi ajoissa.

Ylläpito, kiinteistönhoito palvelupyynnöt 17 %

17 % vastasi että edelleenvuokrauskiinteistön ylläpidossa, kiinteistönhoidossa ja palvelupyyntöjen välittämisessä on ollut ongelmia.

Kiinteistössä on ilmanvaihto ja lämpötila ongelmia. Ulkoalueiden talviylläpito on heikolla tasolla. Hiekotuksessa ja portaiden liukkauden torjunnassa on ollut puutteita.

Omistajan kiinteistönhuolto on vaikeasti tavoitettavissa, ei sähköitä väylää. Jossain kohteissa on käytössä omistajan sähköinen väylä. Viestimisen pitkä ketju Senaatin vuokralainen - Senaatti – omistaja tai omistajan manageri - huoltoyhtiö. Palvelupyyntöjen tekeminen pitäisi tehdä helpoksi vuokralaiselle. Kaikissa edelleenvuokrauskohteissa pitäisi olla Senaattila, jotta tiedetään miten arki rullaa.

Muiden kiinteistönomistajien kiinteistönhoitosopimukset ovat keveämpiä verrattuna Senaatin hoitosopimuksiin.

Ylläpidon laadunseuranta haasteellista tai mahdotonta hoitaa. Omistajan vastuulla olevista huolto-toimenpiteistä pitää olla tarkkana että hoidetaan.

Asiakkaan toiminta 14 %

14 % vastaajista ilmaisi olevan ongelmia asiakkaan, Senaatin vuokraisien, toiminnasta johtuen.

Senaatin asiakas vuokralainen ei ymmärrä kolmiyhteyttä asiakas- Senaatti- omistaja. Ongelmana ollut se että tilojen käyttäjä ei koe että Senaatti on vuokranantaja, ei sovi asioita Senaatin kanssa, vaan suoraan omistajan kanssa, esim. tilamuutoksia. Aktiivinen vuokralainen unohtaa hyväksyttää muutokset. Senaattia ei ole kuultu,

Senaatti ei tiedä mistä on sovittu. Tästä on aiheutunut esimerkiksi että vuokralaskutus muutoksista ei ole tullut tietoa Senaatille. Joskus on käynyt niin että Senaatin vuokralaskut ovat nousseet mutta ei ole nostettu Senaatin vuokralaisen vuokraa. Suorat sopimukset suoraan kiinteistönomistajan ja Senaatin asiakkaan välillä eivät tule Senaatin tietoon.

Senaatin vuokralaisella ja tilojen loppukäyttäjällä on erimielisyyttä vuokratilaan liittyvissä asioissa. Senaatti on joutunut hoitamaan asiakkaan sisäistä välien selvittelyä.

Suuri työmäärä verrattuna katteeseen 14 %

14 % vastasi että ongelmia aiheuttaa suuri työmäärä ja sen koettiin olevan epäsuhdassa Senaatin pieneen katteeseen joka edelleenvuokrauskohteissa on päätetty olevan 2 %.

Edelleenvuokraus toimii hyvin ja työllistää vähän jos ei mitään ongelmia ole. Mutta kun kiinteistössä ilmenee jonkinlaisia ongelmia työllistää paljon. Sisäilma-ongelmat työllistävät paljon, kiinteistöpääällikköä ja joissain kohteissa Senaatin omaa sisäilma-asiantuntijaa.

Yleensä ottaen edelleenvuokraus vaatii Senaatilta järjettömän määrän työtä. Työtä tekevät esimerkiksi ratkaisuvastaava, arkkitehti ja muut suunnittelijat, projektipäällikkö, rakennuttajapäällikkö, kiinteistöpäällikkö, talotekniikka-asiantuntija. Työn määrä suuri ja Senaatin vuokrakate pieni. Edelleenvuokrauksen kate on vitsi.

Edelleenvuokrauskohteen vaatimaa ajankäyttöä, miten paljon kukin kohde työllistää, on ennakolta vaikea arvioida. Senaatin kahden prosentin kate on syöty hyvin nopeasti.

Kiinteistöpäällikön ei tule tyrkyttää itseään mihinkään kokouksiin tai muuhun toimintaan edelleenvuokrauskohteissa muuten kate on syöty.

Kaukokohteen yksi käynti vie koko katteen.

Hankeasiat 11 %

11 % vastaajista kertoi hankeasioiden aiheuttaneen ongelmia.

Hankkeen alustava rakennuselostus karkea, lähtötiedot ovat muuttuneet hankkeen aikana. Lopullinen vuokralainen ei ole osannut määrittää tarpeitaan. Uudet tai tarkemmin määritellyt tarpeet nostavat kustannuksia. Tilojen puutteet asiakkaan tarpeisiin nähden ilmenevät vasta hankkeen valmistumisen jälkeen. Voiko Senaatille tulla kustannuksia hankkeesta jos se ei ole osannut hahmottaa asiakkaan tarpeita? Senaatti toimii asiakkaan asiantuntijana.

Senaatilla ei ole määräysvaltaa urakoitsijoihin, hankkeen ohjaamiseen, aikataulujen pitämiseen, takuuajan asioiden hoitamiseen.

Omistajan korjaushankkeista, jotka vaikuttivat tiloissa työskentelyyn ja vuokralaisen toimintaan, tiedottaminen on huonoa.

Aktiivinen vuokralainen sopii tilamuutoksista suoraan omistajan kanssa ja unohtaa hyväksyttää muutokset Senaatilla. Senaattia ei ole kuultu, Senaatti ei tiedä mistä on sovittu. Tilamuutoshankkeesta ei tule tieto Senaattiin.

Toimitilapalvelut puhtaus- ja turvapalvelut 9 %

9 % vastaajista oli kokenut ongelmia Senaatin toimittamissa toimitilapalveluissa. Kyselyn aikaan vastaajien arvion mukaan toimitilapalveluita Senaatin kautta oli 23 %:ssa edelleenvuokrauskiinteistöistä (kysymyksen 37 vastaus).

Puhtauspalvelut, esim. laadunvalvonta ja vikailmoitusten hoitaminen, työllistää paljon. Siivous työllistää paljon kun tiloissa on vanhat pintamateriaalit.

Ei ole yhtä selkeää linjausta toimitetaanko toimitilapalveluita edelleenvuokrauskohteisiin vai ei. Nyt Senaatissa on monta linjausta asiassa. Ei toimitilapalveluita Senaatin kautta edelleenvuokrauskohteisiin.

5.1.3 Vuokrauksen alkaminen

Kysymys 6. Kuka tekee uuden edelleenvuokrauksen vuokrasopimuksen ja sen liitteet?

Etelä-Suomen alueen kiinteistöpäälliköt vastasivat että edelleenvuokraussopimuksen ja sen liitteet tekee ratkaisuryhmä ja kiinteistöpäällikkö yhteistyössä. Tai ratkaisuryhmä tekee ja kiinteistöpäällikkö saa valmiin sopimuksen.

Länsi-Suomen alueen kiinteistöpäälliköt vastasivat että tilaratkaisu henkilöt, projektipäällikkö, vuokrauspäällikkö, aluepäällikkö tekevät ja kiinteistöpäällikkö mukana mm. vastuurajataulukon laadinnassa ja ylläpidon määrittelyissä. jos Senaatilla ylläpitoa, kiinteistöassistentti tekee sopimuksen vuokrausjärjestelmään.

Itä-Suomen kiinteistöpäälliköt vastasivat että kiinteistöpäällikkö tekee tai tilapäällikkö ja kiinteistöpäällikkö yhdessä.

Pohjois-Suomen alueen kiinteistöpäälliköt vastasivat että vuokrauspäällikkö tekee ja kiinteistöpäällikkö valmistelee asiat vuokrauspäällikölle.

Kysymys 7. Kuka tekee vastuurajataulukon?

Etelä-Suomessa saatiin samat vastaukset kuin edelliseen kysymykseen 6.

Länsi-Suomen alueella vastaukset olivat että vastuurajataulukon tekee kiinteistöpäällikkö tai ratkaisuvastaava projektipäällikkö tai he yhdessä.

Itä-Suomessa vastaus oli että vastuurajataulukon tekee kiinteistöpäällikkö.

Pohjois-Suomessa vastattiin että vastuurajataulukon tekee kiinteistöpäällikkö yksin tai vuokrauspäällikön kanssa.

Kysymys 8. Kuka tekee edelleenvuokraussopimuksen muutosliitteen?

Etelä-Suomessa saatiin samat vastaukset kuin edelliseen kysymykseen 6 ja 7.

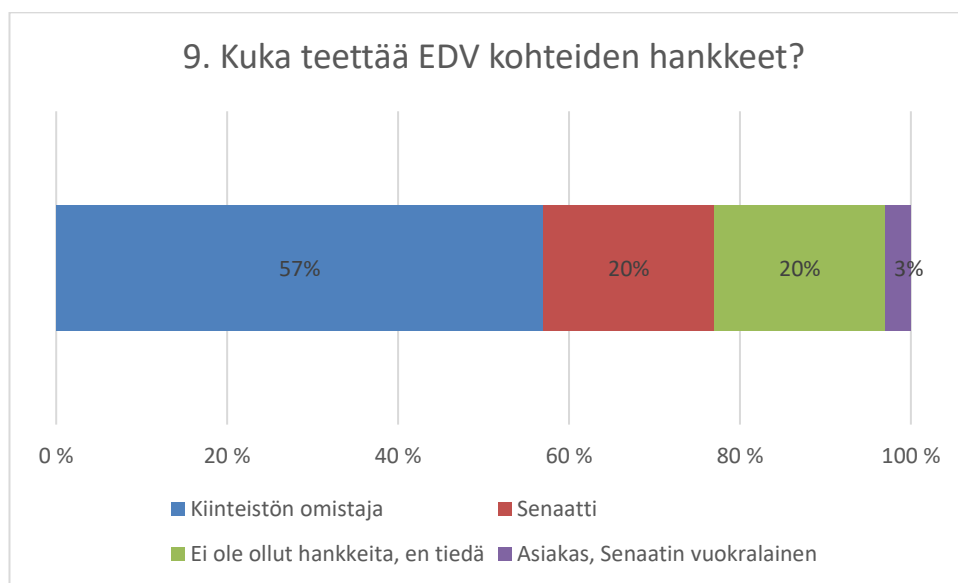
Länsi-Suomessa vastaukseksi saatiin että isompien hankkeiden muutosliitteen tekee ratkaisuvastaava, projektipäällikkö tai aluepäällikkö vuokrauspäällikön kanssa. Pienten hankkeiden muutosliitteet tekee kiinteistöpäällikkö ja kiinteistöassistentti vuokrausjärjestelmään.

Itä-Suomen vastaus oli että muutosliitteen tekee joko kiinteistöpäällikkö ja vuokrauspäällikkö tai tilapäällikkö.

Pohjois-Suomen vastaus oli että muutosliitteen tekee kiinteistöpäällikkö ja vuokrauspäällikkö.

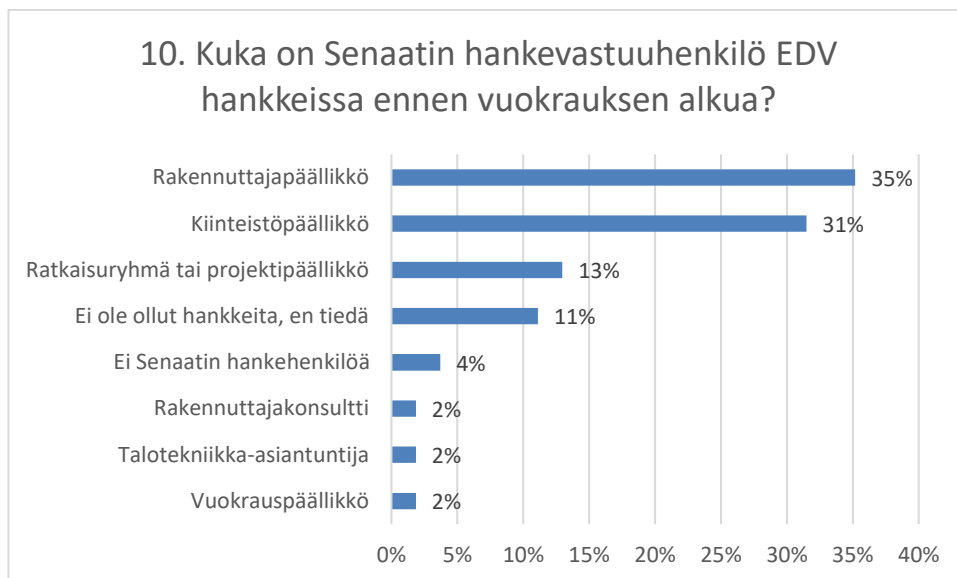
5.1.4 Hankkeet ja muutokset

Kysymys 9. Kuka teettää edv-kohteen hankkeet / muutokset: kiinteistönomistaja (OM) vai Senaatti (SK)?



Kuva 8. Kuka teettää edelleenvuokrauskohteiden hankkeet?

Kysymys 10. Kuinka edv-kohteen hankeasiat hoidetaan Senaatissa ennen vuokrauksen alkua? Isot / Pienet hankkeet onko eroja? Kuka on Senaatissa hankevastuuhenkilö?



Kuva 9. Kuka on Senaatin hankevastuuhenkilö edelleenvuokrauskohteen hankkeissa ennen vuokrauksen alkua?

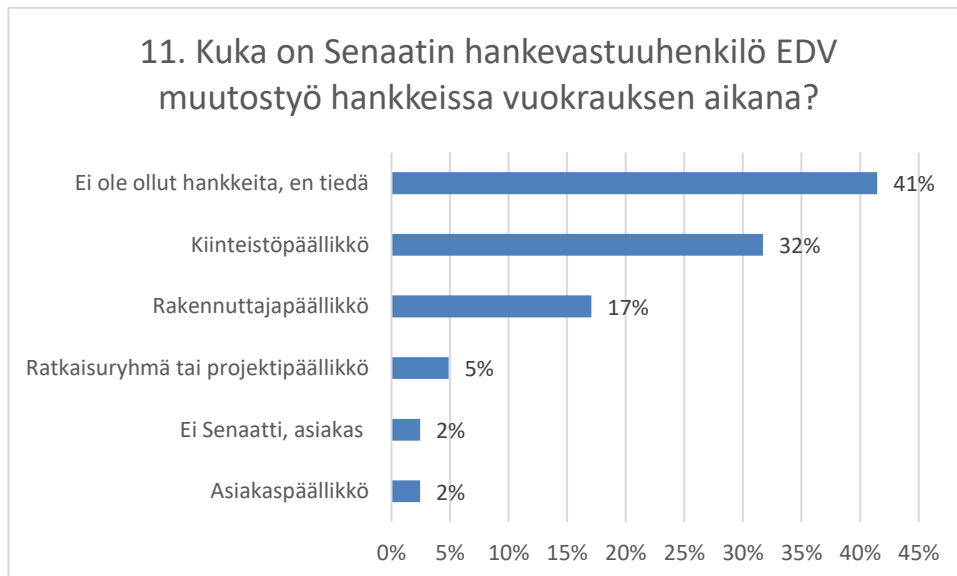
Vastauksissa oli hajontaa. Kuvan 5 esitykseen on kerätty kaikki ”ääniä” saaneet yksitellen. Suurin osa vastasi hankevastuun kuuluvan monelle henkilölle samanaikaisesti, esimerkiksi rakennuttajapäällikölle ja kiinteistöpäällikölle tai rakennuttajapäällikölle ja ratkaisuryhmälle tai projektipäällikölle ja kiinteistöpäällikölle tai talotekniikka-asiantuntijalle ja kiinteistöpäällikölle.

Vastaajien mukaan yleistä on että isoissa hankkeissa vastuuhenkilönä on rakennuttajapäällikkö ja pienissä hankkeissa kiinteistöpäällikkö.

4 % vastaajista vastasi että hankkeessa ei ole ollut Senaatin hankevastuuhenkilöä ollenkaan. 11 %:lla vastaajista ei ollut ollut hankkeita eivätkä siitä syystä tienneet kuka on hankevastuuhenkilö.

Vastauksen kysymykseen kuinka edelleenvuokrauskohteen hankeasiat hoidetaan, vastauksiksi saatiin että Senaatti valvoo asiakkaan etua, ohjaa suunnittelua, osallistuu työmaakokouksiin ja vastaanottotarkastuksiin.

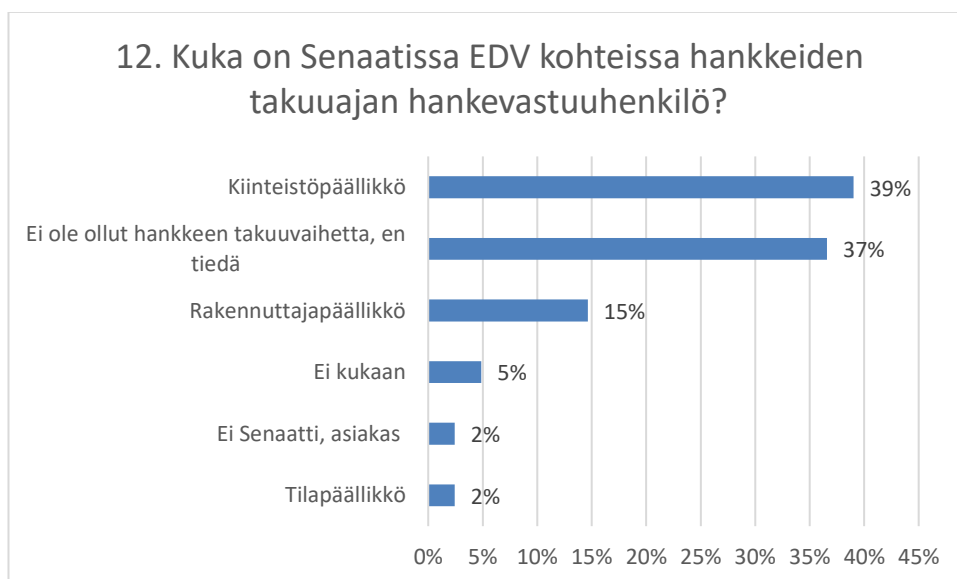
Kysymys 11. Kuinka edv-kohteessa hoidetaan käyttäjien muutostöiden hankeasiat vuokrauksen aikana? Kuka on Senaatissa hankevastuuhenkilö?



Kuva 10. Kuka on hankevastuuhenkilö hankkeessa vuokrauksen aikana?

Vastaajista 41 % vastasi että ei ole ollut muutoshankkeita tai ei ole kokemusta kuka on vastuuhenkilö. 32 % vastasi että kiinteistöpäällikkö, 17 % rakennuttajapäällikkö, 5 % ratkaisuryhmä tai tilaratkaisu projektipäällikkö, 2 % asiakas on itse tai asiakkaan hankehenkilö ja 2 % asiakaspäällikkö.

Kysymys 12 Kuinka edv-kohteissa hoidetaan hankkeen takuuajan asiat? Kuka on Senaatissa hankevastuuhenkilö?



Kuva 11. Kuka on hankevastuuhenkilö hankkeiden takuuajana?

39 % vastasi että kiinteistöpäällikkö hoitaa takuuasioita, lähinnä tiedottaa asioita eteenpäin omistajan ja asiakkaan välillä. 37 %:lla vastaajista ei ole ollut hankkeen takuuvaihetta eikä siksi tiedä vastausta. 15 % vastasi että rakennuttajapäällikkö on takuuajanvastuuhenkilö. 5 % oli sitä mieltä että Senaatissa kukaan ei ole takuuajan vastuuhenkilö, eikä tämä ole Senaatin asia ollenkaan. 2 % vastasi että asiakas itse hoitaa takuuajan asiat suoraan omistajan kanssa. 2 % oli sitä mieltä että tilapäällikkö on takuuajan vastuuhenkilö.

5.1.5 Sisäilma-asiat

Kysymys 13 Onko edelleenvuokrauskohteissasi sisäilmaongelmia, Kyllä/Ei?

60 %:lla vastaajista oli sisäilmaongelmia edelleenvuokrauskohteissaan ja 40 %:lla vastaajista ei ollut.

Kysymys 14 Jos sisäilmaongelmia on, niin monessako kohteessa niitä on? SI kohde/ kaikki kohteet.

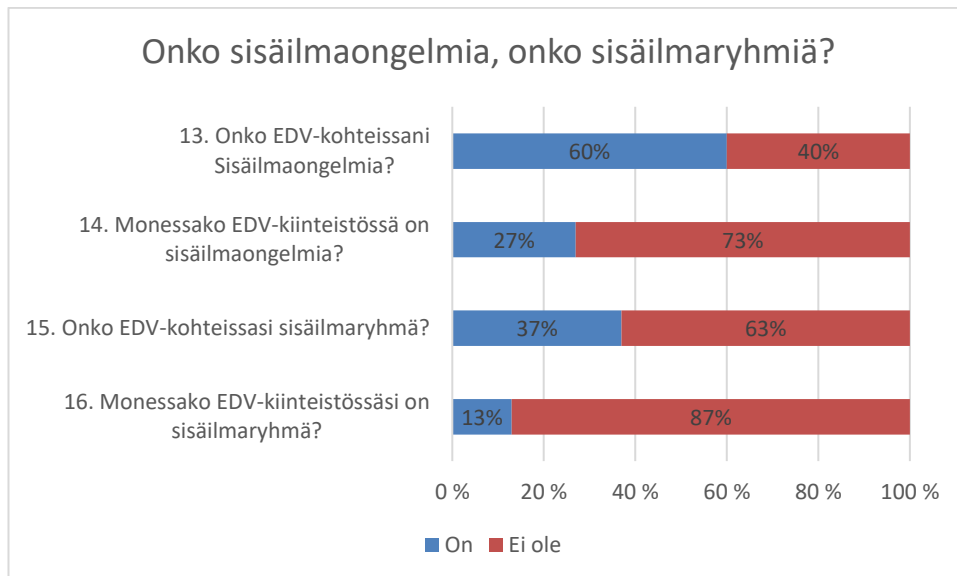
Vastausten mukaan sisäilmaongelmia on 27 %:ssa kaikista edelleenvuokrauskoh-teista.

Kysymys 15 Onko edelleenvuokrauskohteissasi sisäilmaryhmä, kyllä vai ei?

37 %:lla vastaajista oli ja 63 %:lla vastaajista ei ollut sisäilmaryhmää edelleenvuokrauskohteissaan.

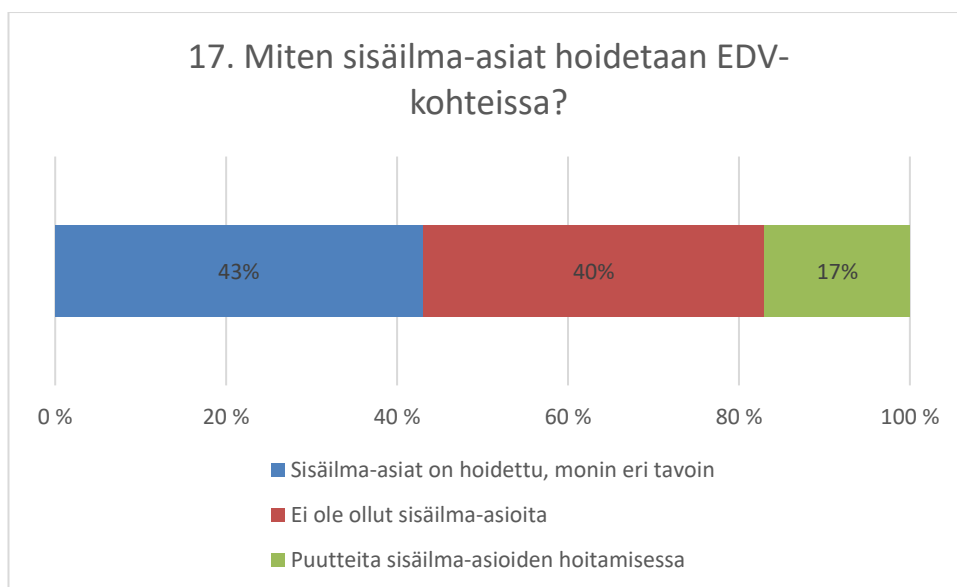
Kysymys 16 Jos sisäilmaryhmä on, niin monessako kohteessa sellainen on? SI-ryhmäkohde/ kaikki kohteet.

Vastausten mukaan sisäilmaryhmä on 13 %:ssa kaikista edelleenvuokrauskohteista.



Kuva 12. Onko Sisäilmaongelmia, onko sisäilmaryhmiä?

**Kysymys 17 Miten sisäilma-asiat hoidetaan edelleenvuokrauskohteessa?
Kuka on vastuussa? Senaatin rooli?**



Kuva 13. Miten sisäilma-asiat hoidetaan edelleenvuokrauskohteissa?

43 % vastasi että sisäilma-asioita hoidetaan ja tapoja on monia. Näitä tapoja ovat olleet:

- omistaja on tehnyt tutkimuksia ja käyttänyt sisäilma asiantuntijaa,
- kohteessa on käytetty Senaatin omaa talotekniikan asiantuntijaa,

- kohteessa on käytetty Senaatin omaa sisäilma-asiantuntijaa,
- omistaja on käyttänyt Senaatin sisäilmakonsultteja,
- omistaja on palkannut oman sisäilmakonsultin korjaushankkeeseen,
- omistaja on hoitanut sisäilma-asioita hyvin,
- Senaatin oma sisäilma-asiantuntija pitää sisäilmavastaanottoa 2 kk välein kohteessa,
- kustannukset on jaettu omistajan ja senaatin/asiakkaan kesken,
- asiakas on teettänyt sisäilmastokyselyn,
- Senaatin rakennuttaja päällikkö on valvonut sisäilmakorjauksen,
- asiakas on maksanut tutkimukset jos ei ole löytynyt mitään.

40 % vastaajista kertoi että heillä ei ole ollut tai **ei ole kokemusta sisäilma-asioiden hoidosta** edelleenvuokrauskohteissa.

17 % vastasi että sisäilma-asioiden hoidossa on puutteita. Nämä puutteet ovat olleet:

- omistaja on hoitanut sisäilma-asioita hitaasti, asioiden hoito kankeaa,
- on ollut erimielisyyttä sisäilma-asioiden hoidon ja korjausten vastuista,
- omistaja on hoitanut asiat vain osittain kuntoon tai hoitanut vain helposti korjattavat asiat esim. ilmanvaihdon tai siivouksen tehostaminen,
- omistaja ei ole teettänyt sisäilmatutkimuksia,
- omistajan sisäilmatutkimukset eivät ole olleet päteviä, siksi Senaatin sisäilmakonsultit ovat konsultoineet ja kommentoineet,
- Senaatti on teettänyt tutkimukset, koska omistaja ei ole niihin suostunut. Osassa on sovittu että omistaja maksaa kustannukset jos löytyy jotain ja osassa Senaatti on maksanut kustannukset vaikka jotain olisi löytynytkin,
- Senaatin talotekniikan asiantuntijan olisi ollut toivottavaa olla mukana,
- sisäilma-asiantuntijan hankkii omistaja, kiinteistöpäällikkö ei ole sisäilma-asiantuntija.

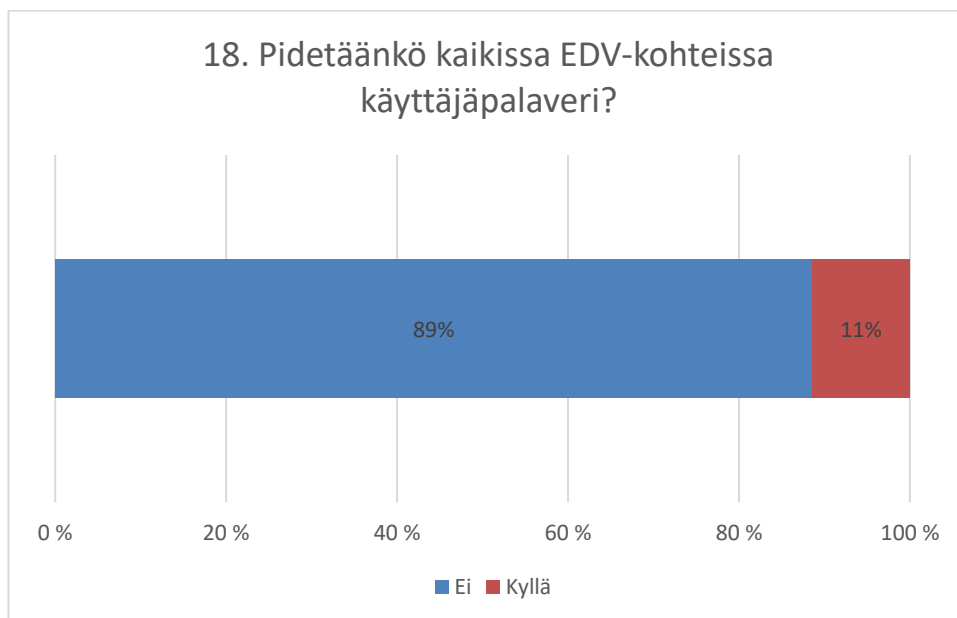
Sisäilma-asioiden ja – korjausten hoitovastuu noudattaa ylläpidon ja kunnossapidon vastuuta. Tämä vastuujako on esitetty tämän työn asiakohdassa 4.1.1. kysymyksen

numero 1. vastauksissa. Mutta kuten tämän kysymyksen vastaukset edellisessä kappaleessa osoittavat vastuurajat sisäilma-asioiden hoidossa voivat aiheuttaa erimielisyyttä omistajan ja vuokralaisen välillä.

Vastaajien mukaan Senaatin rooli on toimia asiakkaan tukena ja asiantuntijana sekä ajaa asiakkaan etua sisäilma-asioissa.

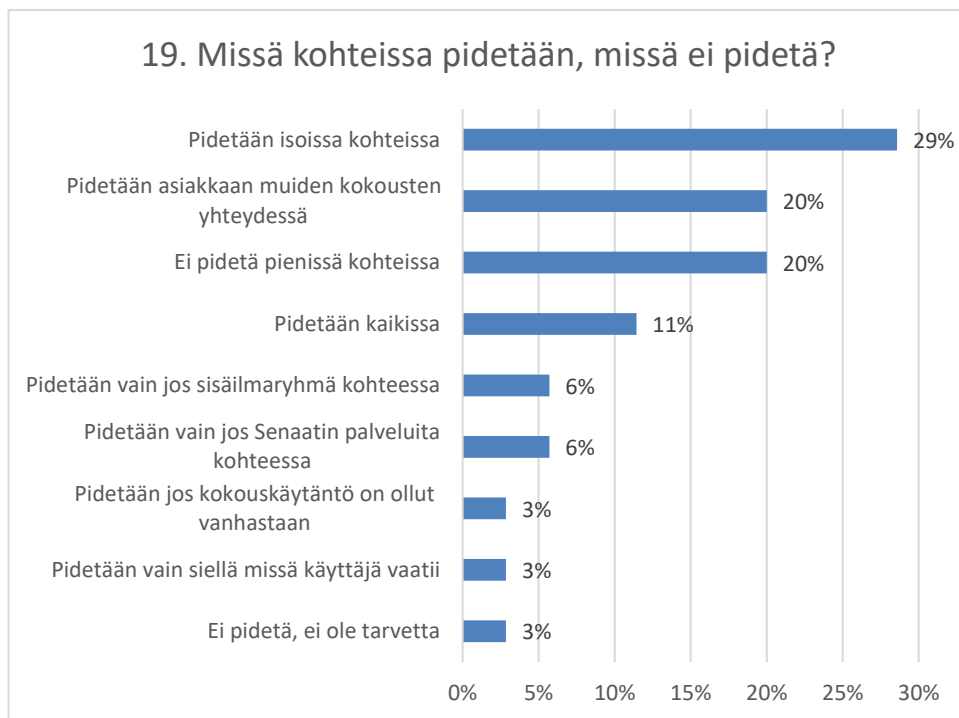
5.1.6 Kokouskäytännöt ja muu yhteydenpito

Kysymys 18 Pidetäänkö kaikissa edelleenvuokrauskohteissa käyttäjäkokouksia, kyllä vai ei?



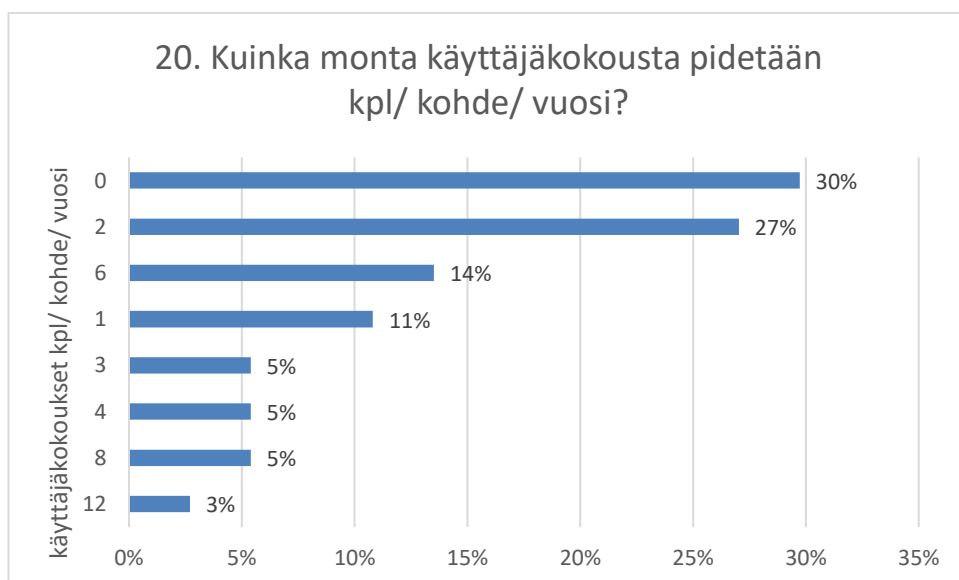
Kuva 14. Pidetäänkö kaikissa edelleenvuokrauskohteissa käyttäjäpalaveri?

Kysymys 19 Missä kohteissa pidetään, missä kohteissa ei pidetä?



Kuva 15. Missä kohteissa pidetään, missä ei pidetä käyttäjäkokouksia?

Kysymys 20. Kuinka monta käyttäjäkokousta pidetään kpl/ kohde/vuosi?



Kuva 16. Kuinka monta käyttäjäkokousta pidetään kpl/ edelleenvuokrauskohde/ vuosi?

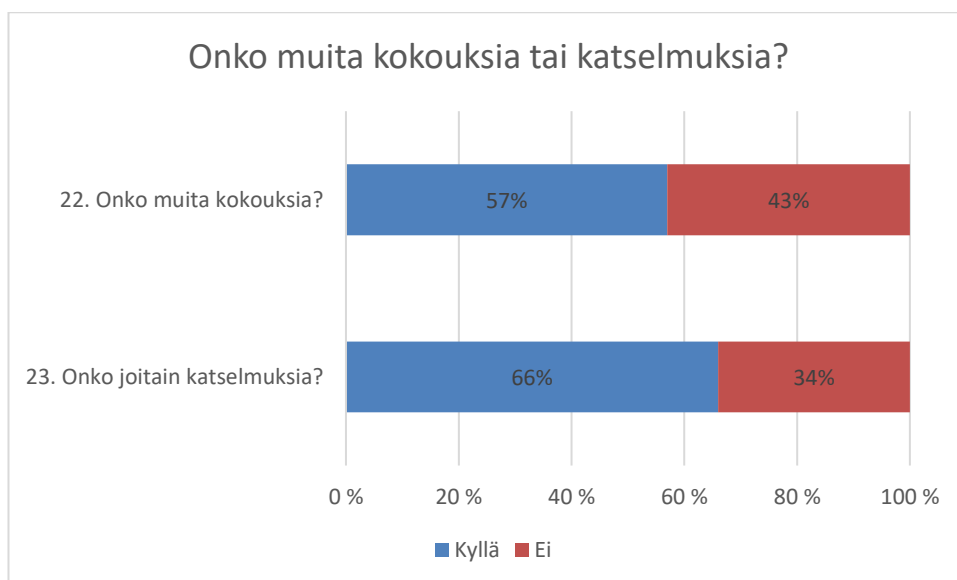
Kysymys 21 Mitkä tahot osallistuvat käyttäjäkokoukseen?



Kuva 17. Mitkä tahot osallistuvat edelleenvuokrauskohteen käyttäjäkokoukseen?

Kysymys 22 Onko muita kokouksia jos niin mitä kokouksia?

Kysymys 23 Onko jotain katselmuksia joita pidetään edv-kohteissa?



Kuva 18. Onko muita kokouksia tai katselmuksia?

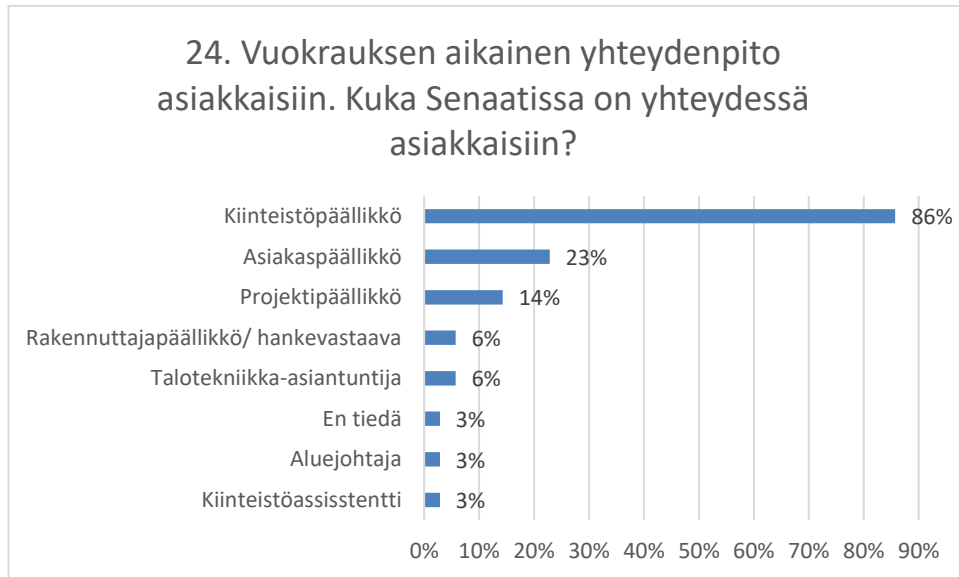
57 % vastaajista vastasi että edelleenvuokrauskohteissa pidetään kokouksia, muita kuin käyttäjäkokouksia, joihin Senaatti osallistuu. Mainittuja kokouksia olivat olleet:

- hankekokous,
- asiakaskokous,
- ylläpitokokous,
- vika/häiriöpalaveri, tarpeen mukaan,
- kunnossapidon suunnittelupalaveri,
- vuokrasopimuksen muutospalaveri,
- muuttokokous,
- asiakkaan organisaation kokous,
- kiinteistön omistajan kokous,
- sisäilma-kokous,
- toimitilapalveluiden siivous kokous.

66 % vastaajista vastasi että edelleenvuokrauskohteissa pidetään katselmuksia joihin Senaatti osallistuu. Nämä katselmukset olivat olleet:

- hankkeeseen liittyvä katselmus, vastaanotto, takuutarkastus, kalustekatselmus,
- vika katselmus, tarpeen mukaan,
- sisäilmakatselmus, homekoira katselmus,
- siivouskatselmus,
- tilojen katselmus asiakkaan kanssa,
- ilmanvaihtokatselmus,
- palotarkastus,
- asiakkaan oma katselmus/ auditointi.

Kysymys 24 Vuokrauksen aikainen muu yhteydenpito asiakkaisiin, Kuka Senaatissa on yhteydessä asiakkaisiin: kiinteistöpäällikkö, asiakaspäällikkö, projektipäällikkö, joku muu, kuka?



Kuva 19. Vuokrauksen aikainen yhteydenpito edelleenvuokrauskohteiden asiakkaisiin.

Kysymys 25 Vuokrauksen aikainen yhteydenpito kiinteistönomistajaan, miten hoidetaan?

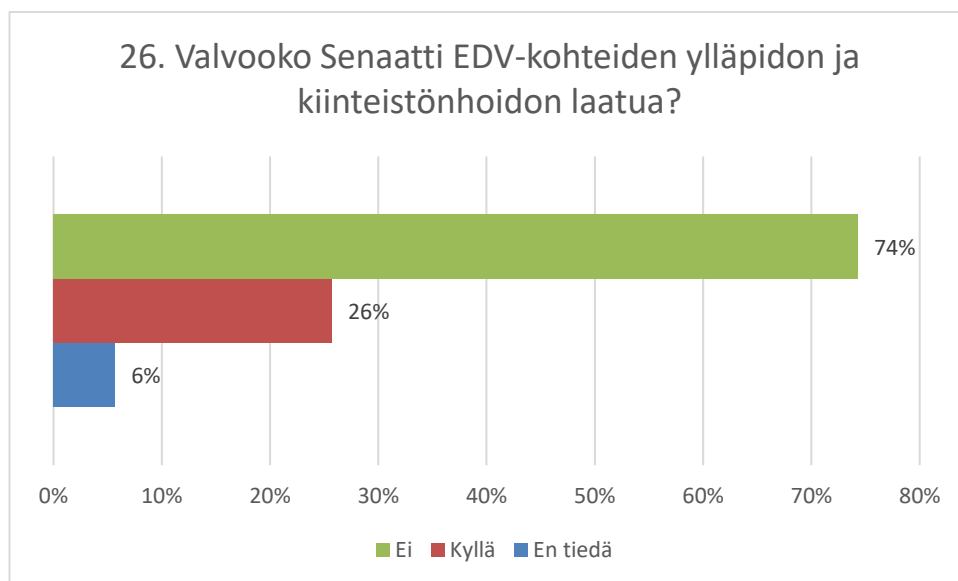


Kuva 20. Vuokrauksen aikainen yhteydenpito kiinteistön omistajaan, miten hoidetaan?

5.1.7 Valvonta, johtaminen ja raportointi

Kysymys 26 Valvooko Senaatti edelleenvuokrauskohteen ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua? Kyllä, Ei?

Kysymys 27 Jos valvoo, niin miten edelleenvuokrauskohteen ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua valvotaan?



Kuva 21. Valvooko Senaatti edelleenvuokrauskohteen ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua?

Vastaukset:

Sama vastaaja saattoi vastata kyllä ja ei, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole 100 %. Joissain edelleenvuokrauskohteissa ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua valvotaan mutta suurimmassa osassa kohteista ei valvota.

74 % vastasi että ei valvo. Osa vastaajista tarkensi vielä että ei valvota muuten kuin

- vain jos asiakkaat valittaa puututaan,
- käsitellään asiaa käyttäjäkokouksissa,
- puutteet reklamoidaan omistajalle,
- havainnoidaan kohdekäynneillä.

26 % vastasi että Senaatti valvoo ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua. Näin tehdään kun kohteessa on ylläpito Senaatin vastuulla ja joissain muissakin kohteissa vastaajien mukaan.

Ylläpidon ja kiinteistöhoitoon laatua valvotaan Senaatin ylläpitovastuulla olevissa edelleenvuokrauskohteissa kiinteistönhoidon palkkio-sanktio sopimuksen mukaisesti sekä ylläpidon ja siivouksen katselmuksilla, tarkastuksilla ja kokouksilla.

Yhden vastaajan mukaan omistajan ylläpitovastuulla olevissa edelleenvuokrauskohteissa joissa koko talo on Senaatin vuokraama, omistajalta edellytetään Senaatin palkkio-sanktio kiinteistöhoitosopimuksen mukaisen auditointikatselmuksen tekemistä.

Yhden vastaajan mukaan Senaatin pitäisi vaatia edelleenvuokraussopimukseen liitteeksi kiinteistönhoidon ja siivouksen palvelukuvaukset. Nyt ei tiedetä ollenkaan mitä ollaan ostamassa, mitä kiinteistön palveluihin sisältyy.

6 % vastaajista ei osanneet sanoa vastausta kysymyksiin koska sopimukset olivat uudet.

Kysymys 28. Miten kiinteistöhoito on toteutettu kohteessa, mikä on kiinteistöhoitoyritys?

Eniten on isoja valtakunnallisia kiinteistöhoitoyrityksiä n. 26 %, seuraavaksi pieniä paikallisia 24 %, vaihtelee paikkakunnittain 14 %, kaupungin tai kunnan kiinteistöhoito 12 %, ei tietoa mikä on 12 %, Senaatin kilpailuttama palkkio-sanktiosopimustoimija 7 %, iso paikallinen toimija 5 %.

Sama vastaaja saattoi vastata monella eri tavalla, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole 100 %.

Kysymys 29. Valvooko Senaatti edelleenvuokrauskohteen kulutus- ja energiatavoitteita tai -toimenpiteitä (esim. kokonaisenergia, lämpö, sähkö vesi, jäähdytys)? Kyllä, Ei?

Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: ei 83 %, kyllä 15 %, en osaa sanoa 3 % koska uudet sopimukset.

Sama vastaaja saattoi vastata kyllä ja ei, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteis-summa ei ole 100 %.

Kysymys 30. Jos niin miten edelleenvuokrauskohteen kulutus- ja energiata-voitteita tai -toimenpiteitä valvotaan (esim. kokonaisenergia, lämpö, sähkö vesi, jäähdytys)? Valvontakohteet/kaikki kohteet?

Jaetunvuokran kohteissa joissa Senaatilla on ylläpitovastuu kulutus- ja energiata-voitteita valvotaan kuten omissa kohteissa. Muissa kohteissa joissa kulutus- ja ener-giatavoitteita kerrottiin valvottavan, valvonta tapahtuu kun asiaa käsitellään käyttä-jäkokouksissa.

Kysymys 31. Toimitetaanko kulutusseurantaraportteja asiakkaille?

Ei 89 %, Kyllä 23 % (josta 1/4 vain jos asiakas pyytää), ei osaa sanoa uudet sopi-mukset 3 %.

Sama vastaaja saattoi vastata kyllä ja ei, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteis-summa ei ole 100 %.

Kysymys 32. Mitä muita mahdollisia raportteja asiakkaalle tehdään? Vuok-ran toteumaraportti? GreenOffice?

Vastaukseksi saatiin:

- Ei mitään raportteja 71 %
- käyttäjätyytyväisyystutkimus 11 %
- Siivouksen laaturaportti 9 %
- Sisäilmatutkimustulosten raportit 6 %
- Yhteiskuntavastuu/ jäte raportti 6 %
- Ylläpitovuokran toteumaraportti 3 %
- Olosuhdekyselyn raportti, omistajan teettämä 3 %
- Omistajan tiedotteet 3 %

- Hankeraportit 3 %
- Esteettömyysraportti 3 %
- Ylläpidon ja siivouksen vuosiakatauluraportti asiakkaan pyynnöstä 3 %
- en osaa sanoa, uudet sopimukset 3 %

Sama vastaaja saattoi vastata toimittavansa useampaa kuin yhtä raporttia tästä johtuen prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole 100 %.

**Kysymys 33. Toimittaako Senaatti jotain raportteja kiinteistön omistajalle?
Jos niin mitä raportteja?**

Vastaukseksi saatiin:

- Ei toimita 86 %,
- Kyllä toimittaa 14 %.
 - Omistajalle toimitetaan:
 - Ylläpidon toteumaraportti 3 %
 - PTS-suunnitelma 3 %
 - siivouksen laaturaportti 3 %
 - sisäilmatutkimusten raportti 3 %
 - Homekoiraraportti 3 %
 - vika ja puute raportti 3 %
 - käyttäjätyytyväisyys raportti 3 %

Kysymys 34. Onko Senaatin toimesta edv-kohteissa tehty pelastussuunnitelmia?

Vastaajista 97 % vastasi että ei ole tehty. 3 % vastasi että on tehty pelastussuunnitelma Senaatin toimesta. 3 % että ei osaa sanoa koska on uudet sopimukset.

Sama vastaaja saattoi vastata monella eri tavalla, siitä johtuen prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole 100 %.

5.1.8 Tilapalvelut

Kysymys 35. Onko edelleenvuokrauskohteessa tilapalveluita kiinteistön omistajan toimesta? Kohteet jossa omistajan palveluita/kaikki kohteet?

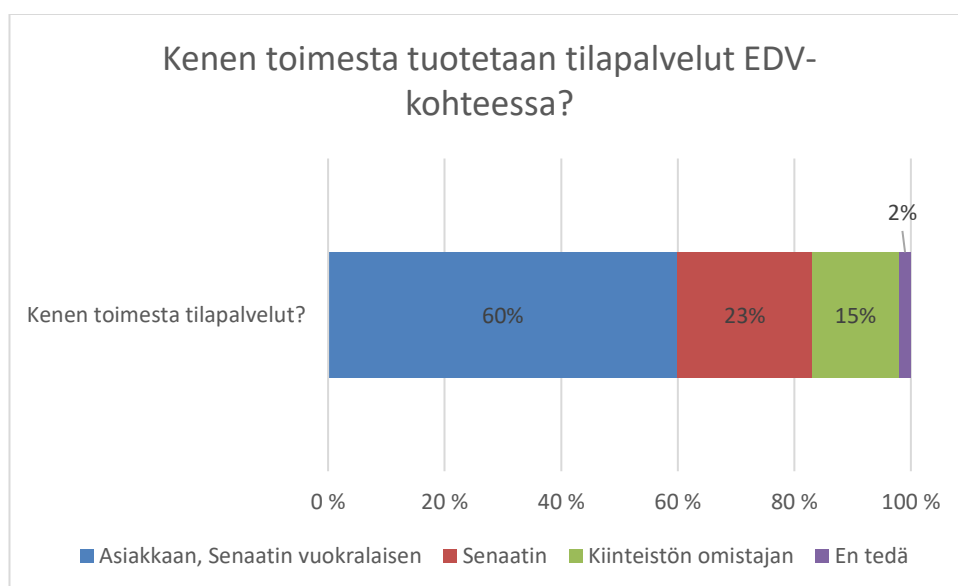
Kysymys 36. Mitä nämä palvelut ovat?

Kysymys 37. Onko edelleenvuokrauskohteessa tilapalveluita Senaatin toimesta? Kohteet jossa Senaatin palveluita/kaikki kohteet?

Kysymys 38. Mitä nämä palvelut ovat?

Kysymys 39. Onko edelleenvuokrauskohteessa tilapalveluita vuokralaisen toimesta? Kohteet jossa asiakkaan palveluita/ kaikki kohteet?

Kysymys 40. Mitä nämä palvelut ovat?



Kuva 22. Kenen toimesta tuotetaan tilapalvelut edelleenvuokrauskohteessa?

Vastaukset:

Vastaajien mukaan edelleenvuokrauskiinteistöissä tilapalveluita toimittaa omistaja 15 %, Senaatti-kiinteistöt 23 %:ssa ja asiakas vuokralainen 60 %:ssa kohteista. 2 %:lla vastaajista ei ollut tietoa kenen toimesta tilapalveluita tuotetaan.

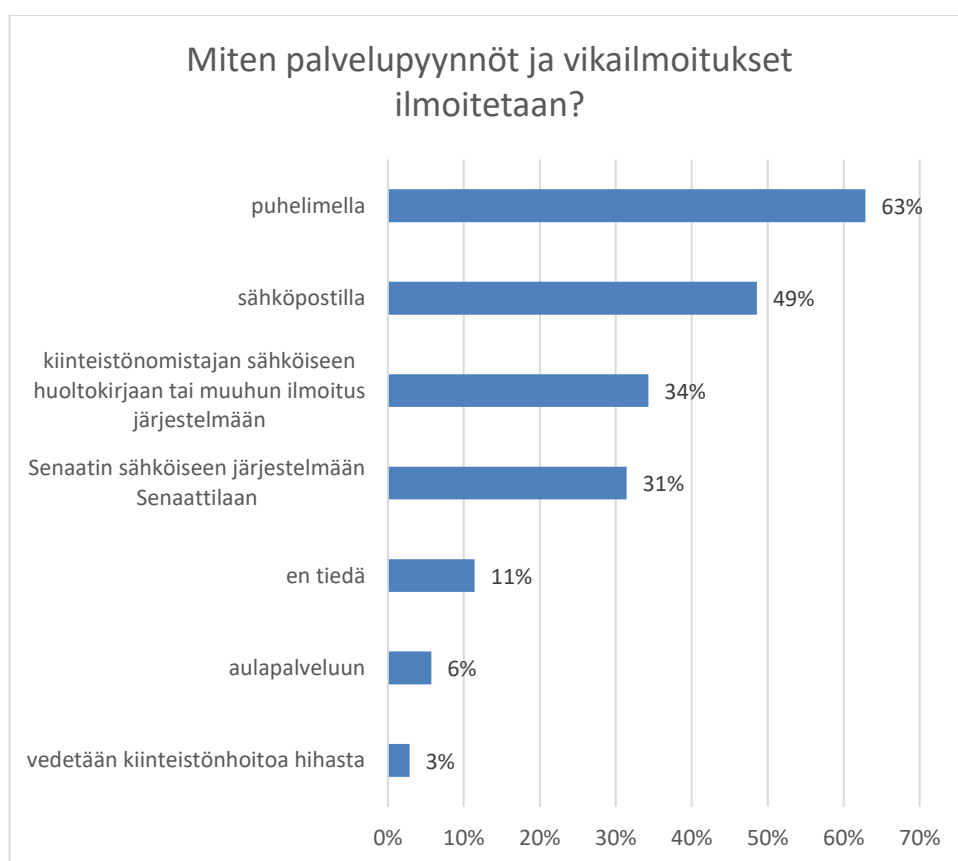
Omistajan toimittamia palveluita olivat siivous, aula- ja turvapalvelut sekä vartiointi, kulunvalvonta, ravintola, kuntosali ja postitus.

Senaatin toimittamia palveluita olivat siivous, aula- ja turvapalvelu sekä hälytysvartiointi ja postituspalvelu.

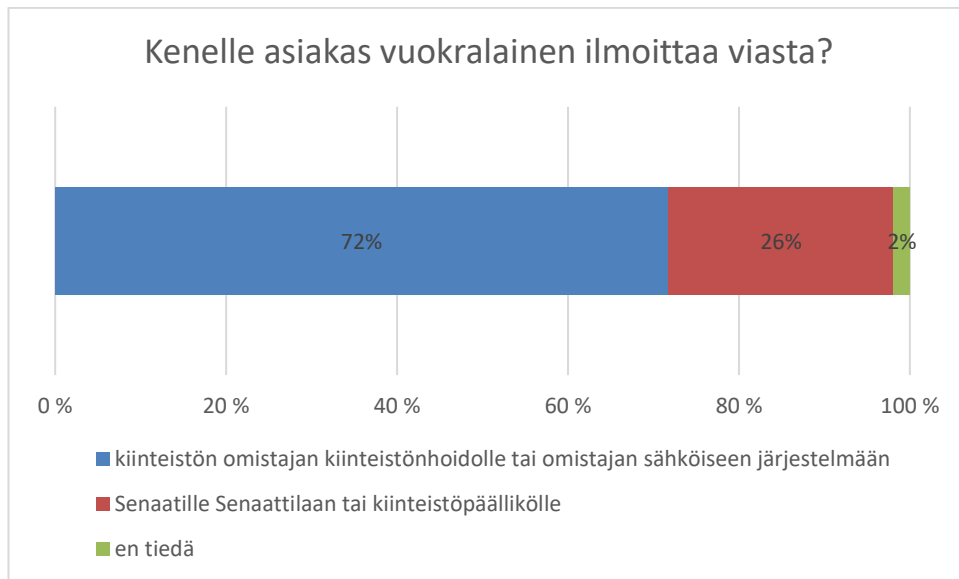
Asiakas vuokralaisen itsensä toimittamia palveluita olivat siivous, aula- ja turvapalvelut ja kulunvalvonta.

5.1.9 Palvelupyynnöt ja vikailmoitukset

Kysymys 41. Miten palvelupyynnöt ja vikailmoitukset ilmoitetaan? Onko käytössä Senaattila (Senaatin sähköinen järjestelmä)? Muu sähköinen ilmoituskanava? Sähköposti? Puhelin? Kenelle Senaatin asiakas ilmoittaa viasta?

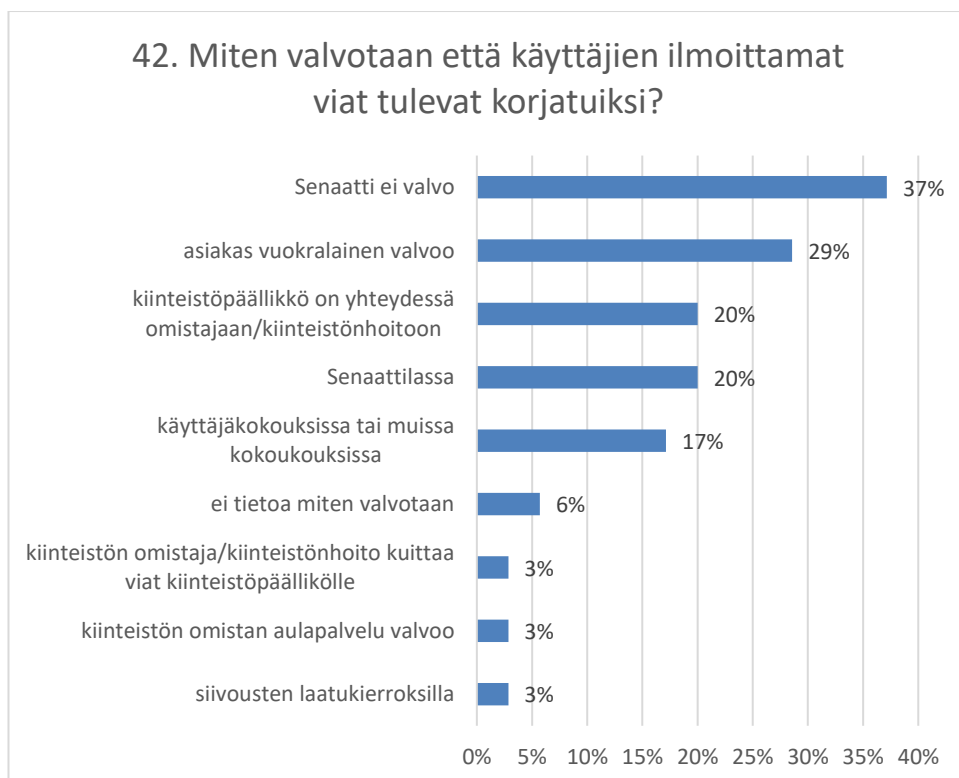


Kuva 23. Miten palvelupyynnöt ja vikailmoitukset ilmoitetaan edelleenvuokrauskohteessa?



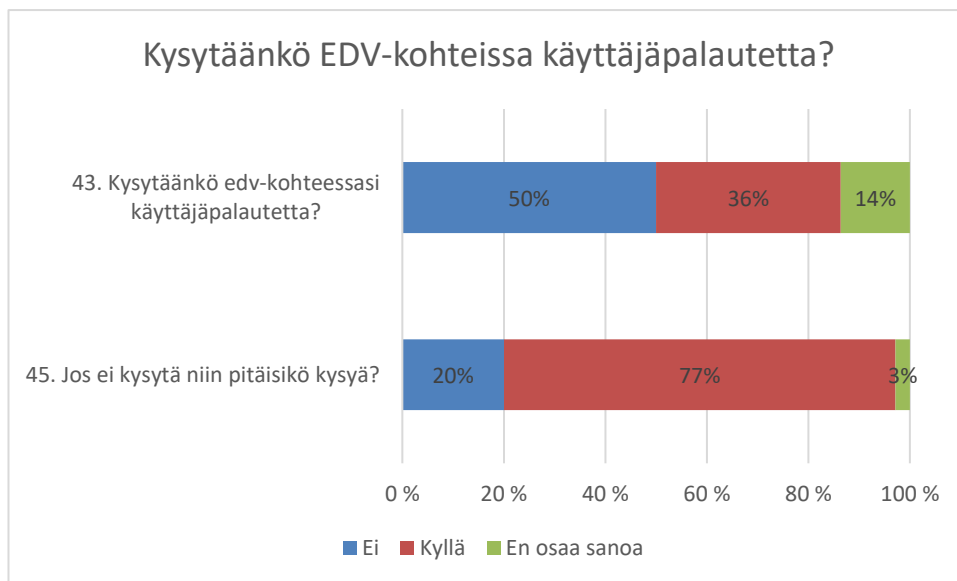
Kuva 24. Kenelle asiakas vuokralainen ilmoittaa viasta?

Kysymys 42 Miten valvotaan että käyttäjien ilmoittamat viat tulevat korjatuiksi edelleenvuokrauskohteissa?



Kuva 25. Miten valvotaan että käyttäjien ilmoittamat viat tulevat korjatuiksi?

5.1.10 Asiakas ja käyttäjäpalaute



Kuva 26. Kysytäänkö käyttäjäpalautetta?

Kysymys 43. Kysytäänkö edelleenvuokrauskohteessasi käyttäjäpalautetta, kyllä vai ei?

Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: ei 50 %, kyllä 36 % ja en osaa sanoa 14 %, koska kohteet ovat uudet.

Kysymys 44. Jos kysytään niin miten? Kyselykohde kpl määrä/ kaikki kohteet?

Vastaukseksi saatiin että 21 % edelleenvuokrauskohteissa kysytään käyttäjäpalautetta. Palautetta on kysytty isoissa kohteissa ja pienissä ei ole kysytty. Kohteissa joissa on Senaatin palveluita, on kysytty. Kommentoitiin myös että joku muu kuin kiinteistöpäällikkö on määritellyt missä kysytään ja missä ei kysytä.

Kysymys 45 Jos ei kysytä niin pitäisikö kysyä ja miten?

Vastaukset jakaantuivat seuraavasti: kyllä 77 %, ei 20 % ja en osaa sanoa 3 %.

Kyllä vastausten perustelut:

- käyttäjäpalaute pitäisi kysyä kaikissa,

- siitä saataisiin palaute tiedoksi ja seurantaan sekä ongelmakohdat käsitte-
lyyn kiinteistön omistajan kanssa,
- kyllä, pitäisi kysyä Senaatin kyselyllä, mutta pitäisi miettiä räätälöidyt ky-
symykset edelleenvuokrauskohteeseen sopiviksi, ja ei edelleenvuokraus-
kohteiden yhteenvetoja palkkikysymysten yhteenvetoon,
- kaikissa toimistokohteissa ainakin pitäisi kysyä palautteet kuten Senaatin
omissa kohteissa,
- kyllä, mutta kohteet ovat pieniä, vastausmäärä olisi pieni,
- kyllä, mutta pienissä kohteissa voisi kysellä harvemmin, ei joka vuosi,
- kyllä mutta asiakas ei välttämättä ymmärrä miksi Senaatti kyselee, miksei
omistaja kysele,
- kyllä jos halutaan tietoa että kuinka omistaja hoitaa vastuunsa, Senaatilla on
pieni rooli edelleenvuokrauskohteissa,
- kyllä voidaan kysyä, mutta toivomuksena että pikkuasiat hoidetaan suoraan
kiinteistöpäällikön kanssa
- kyllä, mutta mitä me sillä tiedolla pyytystään tekemään? On haastavaa mitä
tehdään palautteella, miten epäkohtia saadaan hoidettua,
- kyllä pitäisi, koska kaikista kohteista suoraa palautetta ei saa ollenkaan,
- kyllä ainakin niissä pitäisi kysyä missä kiinteistön omistaja ei suorita omaa
kyselyä,
- kyllä niissä kohteissa joissa on Senaatin vastuulla kiinteistönhoito ja toimi-
tilapalvelut, muissa edelleenvuokrauskohteissa ei kannata kysyä.

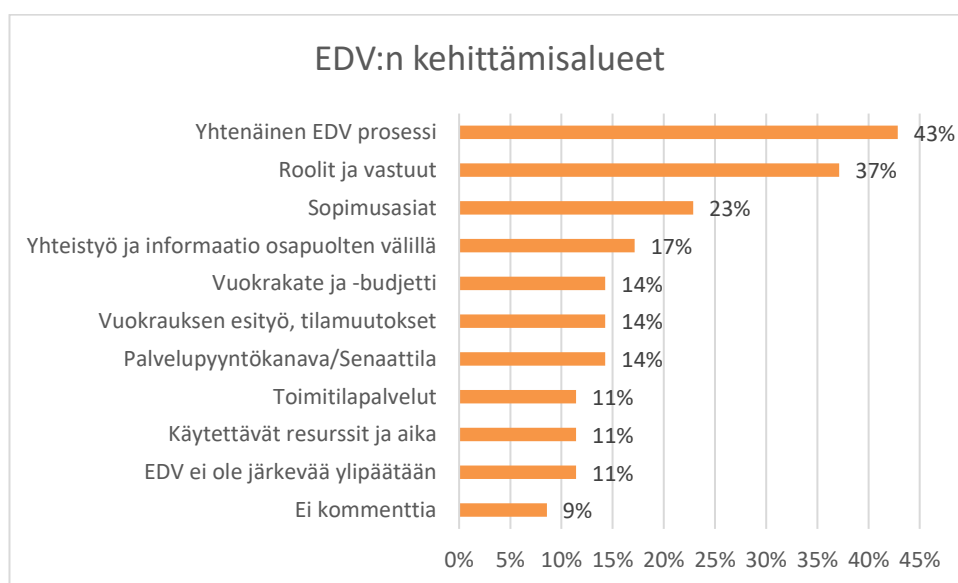
Ei vastausten perustelut:

- pieni kohde ei kannata kysyä
- ei kysyä koska Senaatti ei pysty vaikuttamaan tai tehdä mitään asioiden
korjaamiseksi, koska emme vastaa ylläpidosta, mikä arvon kysely antaisi?
- ei Senaatin kyselyä vaan omistajan on kysyttävä

- ei koska Senaatin palkkiolla hoidetaan vain tilaratkaisut, sopimustekniikka ja sisäilma-asioissa ollaan mukana apuna. Palautteet on hoidettava ilmoitusmenettelyllä, asiakas ilmoittaa Senaatille ja kiinteistön omistajalle vikailmoitukset ja jos ei ole tyytyväinen tai jos on tyytyväinen. Ei muuten kysellä,

5.1.11 Edelleenvuokrauksen kehittäminen

Kysymys 46. Miten kehittäisit edelleenvuokrauskohteiden vuokraustoimintaa Senaatissa?



Kuva 27. Edelleenvuokrauksen kehittämisaalueet.

Prosessin kehittäminen 43 %

43 % vastaajista kehittäisi edelleenvuokrauksen prosessia. Vastaajat kokivat että toimintaa ohjaava prosessikuvaus puuttuu. Vastaajat kaipasi edelleenvuokraukseen prosessikuvausta jossa olisi kuvattuna yhtenäinen ja selkeä toimintatapa. Pitäisi määrittää selkeät linjat miten toimitaan käytännössä. Ja sitten pitäytyä sovituissa määritellyissä linjoissa eikä muutetta niitä koko ajan. Kaivattiin käytännön tason toimintamalleja, sääntöjä, ohjeita ja malliasiakirjoja ohjaamaan toimintaa.

Tällä hetkellä koettiin että toimintaohjeet ja -tavat vaihtelevat Senaatti-tasolla, alueellisesti ja paikallisesti riippuen missä toimitaan sekä riippuen tekijästä kuka tekee.

Senaatin omaa prosessia pitäisi kehittää niin että asiakas vuokralaiset saisivat samanarvoista palvelua vuokratilan sijainnista riippumatta ympäri Suomen.

Konkreettia kommentteja ja kysymyksiä:

”Pitää määrittää selkeät linjat säännöt ja ohjeet. Kehitettävä samanlaiset prosessit kuin omassa omistuksessa on. Kuka tekee sisään- ja edelleenvuokraussopimukset? Tarjotaanko toimitilapalveluita? Miten edelleenvuokrauskohteita pitäisi hoitaa? Mikä on edelleenvuokrauksen manageerauksen oikea prosessi? Mitä ovat kokouskäytännöt? Ei ole edelleenvuokrauksen tehtäväkuvausta. Mitä vuokralainen saa 2 prosentilla? Millainen on haltuunotto prosessi, sisäänmuutto, ulosmuutto toimintamalli? Asiakkaalle ei pidä luvata samaa kuin omassa omistuksessa olevissa kohteissa. Edelleenvuokraus on hoidettava samoin kuin hoidettaisiin omia kohteita.”

Roolit ja vastuut 37 %

37 % vastaajista koki kehitettävää olevan roolien ja vastuiden määrittelyssä.

Kehitettävää nähtiin olevan Senaatin sisäisissä, Senaatin ja kiinteistön omistajan välisissä sekä Senaatin asiakkaan, Senaatin ja kiinteistön omistajan välisissä rooleissa ja vastuissa.

Senaatin sisällä tulisi roolit ja vastuut määritellä selkeämmin käytännön tasolle asti. Nyt roolit ja vastuut, kuka, mitä ja miten tehdään, vaihtelevat Senaatti-tasolla, alueellisesti, paikallisesti. Nyt kaikki se mitä muut eivät hoida kuuluu kiinteistöpäällikölle.

Kiinteistön omistajan ja Senaatin kiinteistöpäällikön välinen rooli koettiin ongelmallisena. Kiinteistön omistajalla on päätösvalta ja ylläpitovastuu. Koetaan turhauttavana se että kädet ovat sidotut ja että ei itse pääse tekemään päätöksiä eikä esimerkiksi pysty valvomaan ylläpidon ja kiinteistönhoidon laatua. Päätökset tekee tai jättää tekemättä kiinteistön omistaja. Kiinteistöpäällikkö pystyy vain välittämään vuokralaiseltaan saamiaan viestejä eteenpäin. Oltiin myös sitä mieltä että Senaatin ei pidäkään yrittää ottaa liikaa vastuuta, Senaatin rooli ja vastuu on vain toimia

vuokralaisen tukena. Mutta esitettiin myös että Senaatilla pitäisi olla aktiivisempi ote edelleenvuokrauskohteen ylläpitoon ja kiinteistönhoitoon.

Koettiin että Senaatin asiakas paikallinen vuokralainen ei aina ymmärrä Senaatin roolia edelleenvuokrauksessa. Vuokralainen ei tiedä mitä edelleen edelleenvuokraus tarkoittaa ja mikä on vuokralaisen oma ja Senaatin rooli.

Konkreettia kommentteja:

”Aika monimuotoinen ja monimutkainen järjestelmä, moni taho ottaa kantaa mutta ottaako lopuksi kukaan vastuuta, enemmän vastuuta yhdelle taholle projektimaisesti. Yksityisen omistajan kiinteistönhoidon laadun varmistuksessa Senaatti on kynnetön, ei ole muuta vaihtoehtoa kuin lopettaa vuokraus jos kovia puutteita ilmenee. Turhauttavaa kun kädet sidotut, Senaatti/ kiinteistöpäällikkö välittää viestiä eteenpäin, asiaan hoitoa pallorellaan. Asiakkaan koulutus, asiakkaan paikallinen väki ei tiedä mitä edelleenvuokraussopimus tarkoittaa, mitä Senaatti tekee.”

Sopimusten kehittäminen 23 %

23 % vastaajista katsoi että edelleenvuokrauksen sopimusasioissa on kehitettävää. Tarvitaan yhtenäiset sopimukset sisään- ja edelleenvuokraukseen, sopimukset joissa vastuut siirtyvät sellaisenaan eivätkä muutu sopimusten välillä. Vastaajista tuntui siltä että sopimukset ovat usein kiireellä tehtyjä ja niissä on sovittu vain suuret linjat. Monesti sopimuksen virheet ja puutteet ovat tulleet ilmi jälkikäteen kun yksityiskohtia, käytännön asioita tai muutostyöitä ei ole otettu tarpeeksi yksityiskohtaisesti huomioon sopimuksissa. Esimerkiksi erilliskorvausten maksuperusteiden kuvaus tarkasti ja kohdekohtaisesti järkevästi, kuten esim. sähkön maksuperusteet. Yksityiskohdat pitää sopia etenkin jos on erikoistilaa.

Jotta Senaatilla olisi paremmat mahdollisuudet vaikuttaa, sopimuksissa tai sen liitteissä pitäisi olla kuvattuna Senaatin edellyttämät:

- auki kirjoitetut turvallisuuspykälät,
- ylläpidon laatukuvaukset,
- kiinteistökokous ja raportointi käytännöt,

- Senaattilan käyttöönotto,
- omistajalle kuuluvat toimenpiteet sisäilma-asioiden ilmetessä.

Tehdään vain kokonaisvuokrasopimuksia joissa kaikki vastuu kiinteistön omistajalla, ei työläitä jaetun vuokran sopimuksia.

Edelleenvuokraussopimukset tullee olla kestoaltaan lyhyitä sopimuksia, koska valtiohallinnon ja poliittiset muutokset ovat nopeita ja vaihtelevat 5 vuoden välein ja tarpeet muuttuvat.

Yhteistyö ja informaatio osapuolten välillä 17 %

17 % vastasi että olisi kehitettävää yhteistyössä osapuolten välillä

Vastaajien mielestä edelleenvuokrauksessa tilojen etsintävaiheessa tarvitaan enemmän yhteistyötä ratkaisuryhmän, projektipäälliköiden, talotekniikka-asiantuntijoiden, sisäilma-asiantuntijoiden ja kiinteistöpäälliköiden kesken. Tärkeää että monet asiantuntijat tutustuisivat kohteeseen, siten välttyttäisiin sisäilmayllätyksiltä.

Kiinteistöpäällikkö tarvitsee informaatiota kohteesta enemmän heti alusta lähtien.

Vastattiin myös että yhteistyö toimii hyvin ratkaisuryhmän, talotekniikka-asiantuntijan ja kiinteistöpäällikön kesken.

Koettiin myös että enemmän pitäisi olla yhteydessä ja tavata omistajaa. Systemaattinen kierros kerran vuodessa jossa asiakas ja omistaja mukana, silloin saataisiin palaute sisäolosuhteista ja muista asioista. Henkilökohtaiset kontaktit ovat tärkeitä, pitäisi tutustua asiakkaiden ja kiinteistöomistajan yhteyshenkilöihin.

Vuokrakate ja – budjetti 14 %

14 % vastasi että Senaatin vuokrakate on pieni ja budjettiin tarvitaan pelivaraa.

Vastattiin että Senaatin vuokrakate 2 % on liian pieni, katetta pitää suurentaa.

Vastaajien mielestä edelleenvuokraus ei ole taloudellisesti järkevä. Jo muutostyöhankeessa Senaatin kate on syöty jo ennen vuokrauksen alkua. Senaatti ei voi

suurta roolia edelleenvuokrauksessa ottaa koska kate on niin pieni. Hinnoittelumallia voisi kehittää.

Edelleenvuokrauskohteiden budjettiin haluttiin pelivaraa, ylläpitorahaa tai eurojen siirtelyt kohteiden välillä pitäisi olla mahdollista. Voi tulla eteen ongelmia joita pitää hoitaa, mutta millä se hoidetaan kun ainut kuluerä on vuokra.”

Vuokrauksen esityö, tilamuutokset 14 %

14 % vastasi että vuokrauksen esityössä olisi kehitettävää.

Vuokrauksen esityö pitää tehdä kunnolla ja pitää hyvin tarkkaan valita mitä tiloja vuokrataan jotta esim. vältetään sisäilmaongelmilta. Pitää myös olla omistajasta takka tieto kun tehdään vuokrasopimusta.

Senaatille vuokrasopimussiirtoina tulevat sopimukset pitäisi määritellä vuokratasot ja määrät sekä murrosvaiheen jälkeen mitä tilojen missäkin tarvitaan.

Sopimuksia tehdään kevyesti. Yksityiskohdat pitää sopia etenkin jos on erikoistilaa. Vuokrasopimusvaiheessa on liian kiire. Tilamuutostöistä pitää tehdä tarkempi määrittely mitä tehdään, paljon uusia asioita tullut esille hankkeen ollessa jo käynnissä joita ei ole otettu huomioon, jotka vaikuttavat vuokratasoon.

Palvelupyyntökanava Senaattila 14 %

14 % vastaajista kehittäisi palvelupyyntökanavaa.

Palvelupyyntökanava Senaattila pitäisi saada kaikkiin edelleenvuokrauskohteisiin. Keino jolla voitaisiin omistaja sitouttaa parempaan kiinteistönhoitoon ja ylläpitoon. Senaatin tulisi velvoittaa vuokrasopimuksessa että omistaja ottaa Senaattilan käyttöön.

Toimitilapalvelut 11 %

11 % vastasi kehitettävää olevan toimitilapalveluissa.

Tarvitaan toimintatapa linjaus, toimitetaanko asiakkaalle tilapalveluita edelleenvuokrauskohteissa vai ei. Jos Senaatti vastaa ylläpidosta ja sisäilman laadusta niin ainakin silloin siivous pitäisi olla Senaatilla. Joskus sisäilmaongelmat johtuvat siivouksesta kun asiakkaan siivoussopimukset ovat puutteelliset ja asiakkaalle ei ole siivouksen asiantuntemusta. Senaatin toimitilapalvelua pitäisi lisätä edelleenvuokrauskohteisiin koska niillä on kysyntää. Toimitilapalvelut ainakin kun ollaan kasvukeskuksissa.

Käytettävät resurssit ja aika 11 %

11 % vastasi kehitettävää olevan resursseissa ja ajankäytössä

Vuokraus neuvottelujen aikana Senaatin ja kiinteistön omistajan olisi käytettävä enemmän resursseja. Sopimuksen tekovaiheeseen katsottiin tarvittavan enemmän aikaa jotta kaikki osapuolet, sekä Senaatin että omistajan organisaatio, pystyvät kommentoimaan sopimusta.

Edelleenvuokrauskohteen vuokrasopimusvaihe ja muutostyöt vievät ison porukan työaikaa paljon.

Edelleenvuokrauskohteet voisi keskittää yhdelle henkilölle alueella jos se vain maantieteellisesti olisi mahdollista. Edelleenvuokraus tuntui olevan jotenkin ylimääräistä työtä kiinteistöpäällikölle.

Sekä omissa että edelleenvuokraus kohteissa palveluiden laadunvalvontaan tulisi olla oma resurssi. Kiinteistöpäälliköllä on liikaa hommia, konsultti tekee laadunvalvontaa. Aika ei riitä palveluissa eikä edv-kohteissa siihen mitä luvataan asiakkaille. Pitäisi jakaa tehtävät, niin myös edv-kohteisiin ja asiakkaiden yhteydenpitoon yleensä jäisi enemmän aikaa.

EDV ei ole järkevää 11 %

11 % ei pitänyt edelleenvuokrausta järkevänä, koska:

- Ei ole järkevää kun myydään omassa omistuksessa oleva peruskorjauksen tarpeessa oleva kohde ja valtiovuokralaiset jäävät edelleenvuokraukseen

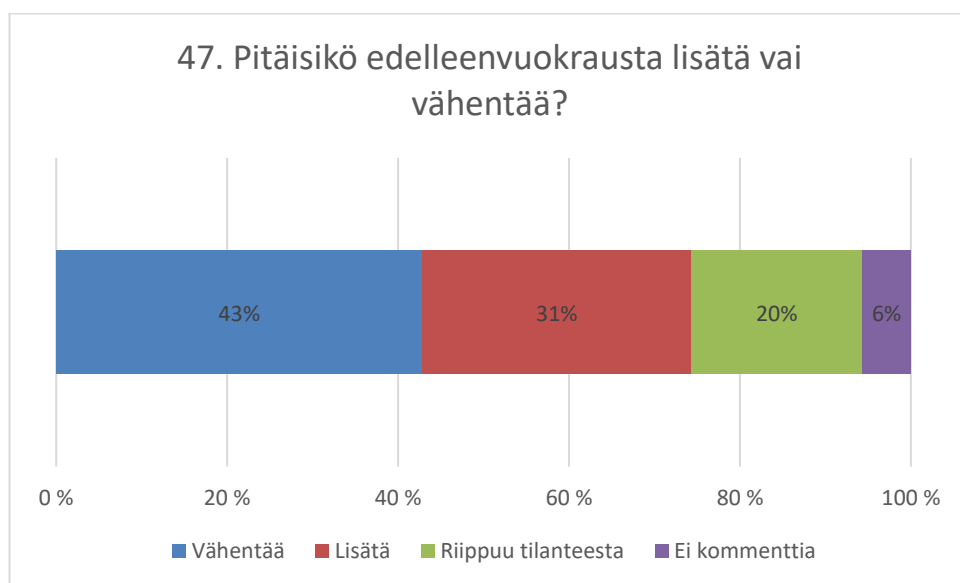
kohteeseen. Myytäessä luovutetaan vaikutusmahdollisuudet asioiden hoitoon ja ongelmat jäävät.

- Omia hyviä kiinteistöjä ei pitäisi myydään pois ja siirtää edelleenvuokraukseen.
- Edelleenvuokrauksesta pitäisi luopua kokonaan.
- Ei voida estää omistajaa myymästä kiinteistö kenelle tahansa.
- EDV on pakkopulla joka lisääntyy väistämättä.

Ei kommenttia 9 %

9 % vastaajista ei kommentoinut miten edelleenvuokraustoimintaa pitäisi kehittää.

Kysymys 47. Pitäisikö sinun mielestäsi edv-vuokrausta lisätä vai vähentää Senaatissa? Perustele vastauksesi.



Kuva 28. Pitäisikö edelleenvuokrausta lisätä vai vähentää?

43 % vastaajista vähentäisi edelleenvuokrausta koska:

- omassa kiinteistössä Senaatilla on päätäntävalta, voidaan tehdä miten halutaan ja voidaan,

- ensisijaisesti pitää keskittyä valtion omiin kiinteistöihin ja valtion omat kiinteistöt täyteen. Edelleenvuokrausta vain silloin kun se on valtion kokonaisedun kannalta kannattavaa.
- ei pystytä vaikuttamaan tai varmistamaan omistajan toimintaa, kuten ylläpito, korjaukset, sisäilma-asiat, turvallisuus, kiinteistön omistajan vaihtuminen.
- työmäärä lisääntyy verrattuna omiin kohteisiin. Työmäärää lisäävät esim. hallinnolliset asiat, sopimusten teko, toimitilapalvelut, ongelmatilanteiden hoitaminen ja asioiminen usean eri omistajatahon kanssa. Elämä on omissa kohteissa yksinkertaisempaa.
- se ei ole taloudellisesti kannattava.
- jaetun vuokran sopimus koetaan raskaana sopimustapana, kun vuokraus loppuu, jääkö vastuita.
- kiinteistöpäällikön työ on mielekkäänpää omistajan näkökulmasta, asiakaspäälliköt voisivat hoitaa edelleenvuokrauskohteita.
- mitä lisäarvoa asiakas saa siitä että Senaatti on edelleenvuokraajana välissä?
- edelleenvuokrauksesta tulisi luopua kokonaan.

31 % vastaajista lisäisi edelleenvuokrausta koska:

- työmäärä vähenee verrattuna omiin kohteisiin, mutta asioiden hoidettavuuden helppous ja vaikeus vaihtelee millaisesta kiinteistöstä ja asiakkaasta on kyse.
- Senaatin omassa omistuksessa on asiakkaan liiankin helppo vaatia esim. sisäilmakorjauksia. Yksityinen kiinteistön omistaja laittaa pisteen tutkimuksille ja korjauksille ja vuokraus jatkuu normaalisti. Omassa omistuksessa kohteissa tehdään suurella rahalla si tutkimuksia ja korjauksia, mikä on raskasta veronmaksajille.
- valtio toimijoiden virastojen ja laitosten tilatarpeet muuttuvat organisaatiomuutoksista, keskittymisistä, yhdistymisistä ja lakkauttamisista johtuen nopeasti, edelleenvuokraus sopii tähän tarpeeseen hyvin.

- sitä on järkevää lisätä niissä kohteissa joissa sitä jo on, esim. jo myydyissä kiinteistöissä, mutta ei lisätä uusien myyntien kautta. Esim. turvakriittiset tilat, turva-asiat ja vastuut tuottavat ongelmia jos niissä on puutteita.
- se lisääntyy vääjäämättä:
 - strategisen linjauksen mukaan, kun tulee siirtyviä sopimuksia. Senaatille kuuluu vuokraus ja asiakas voi keskittyä omaan tekemiseen. Senaatilla pitäisi olla tarpeeksi resursseja asian hoitamiseen.
 - koska ei ole tarpeen omistaa seiniä,
 - mikä on hyvä, kunhan on molemmat omitus ja edelleenvuokraus käytettävissä, edelleenvuokrauksessa saadaan tuntuma markkinasta.

20 % vastasi että riippuu tilanteesta, pitäisikö edelleenvuokrausta lisätä tai vähentää, koska:

- tapauskohtaisesti, riippuu kohteesta, kohteen kiinteistön rakennuksen ja omistajan tulee olla hyvä, silloin edelleenvuokraus kannattaa.
- käyttötarpeen mukaan,
 - perustiloja ei tarvitse omistaa,
 - jos on tiedossa pysyvä käyttö tai käyttösidonnaisuus omistus on järkevää, jos ei pysyvää käyttöä tiedossa edv on järkevää.
 - toimistoympäristössä edv kannattavaa, mutta ei käyttösidonnaisissa kohteissa.
- tyhjien neliöiden omistaminen ei ole mielekästä ja edelleenvuokrauksen säästöt ylläpitokustannuksiin hyvä asia.
- edelleenvuokraus tuo joustavuutta ja keventää tasetta.
- ei ole väliä lisääntykö vai väheneekö, kunhan resurssit kohtaa. Ei pidä luvata asiakkaille liikaa. On paikkansapitämätöntä mainospuhetta jos asiakkaalle luvataan että on sama palvelu onko asiakas Senaatin omassa kohteessa vai yksityisen kiinteistönomistajan kohteessa.
- riippuu mikä on järkevää, kokonainen kiinteistö joka täynnä valtiovuokralaisia sitä ei kannata myydä ja edelleenvuokrata. Jos yksittäinen valtiotoimija yksittäisessä kohteessa niin edelleenvuokraus kannattaa.

- suositetaan omia kohteita ja jos omissa ei löydy tilaa sitten vasta edelleen-vuokraus käyttöön.

Kysymys 48. Mitä muuta haluat sanoa?

”Olisi hyvä tietää kumpi on Senaatin linja edv lisääminen vai vähentäminen, kum-massa järkeä enemmän?

Huolestuttaa oman suoran omistuksen väheneminen kun kiinteistöjä myydään pois. Samalla tarvitaan lisää edelleenvuokrausta. Tahtotila pitäisi olla että oma omistus on järkevämpää. TO-toimialan tulos on ja menee edelleen kuralle edelleenvuok-rauksen takia.

Pitää tarkkaan miettiä milloin edv on järkevää. Kaikki kiinteistön omistajat eivät hoida asioita hyvin. Jos esim. tulee sisäilma tapauksia, niin ollaan omistajan re-surssien varassa.

Edelleenvuokrauksen vastuurajat selkeämmiksi ja pitäisi saada paremmin tietoa mitä edv-kiinteistöllä tapahtuu ja asiakkaan asiat.

Senaatin ja asiakkaan välisessä yhteistyössä on kehitettävää. Asiakkaat ovat vaa-tivia. Kuka on yhteydessä asiakkaaseen, omistaja vai Senaatti. Täsmennettävä mil-loin asiakas on yhteydessä senaattiin ja milloin suoraan omistajaan.

Kannattaisi kysyä kiinteistöpäällikköä ylemmältä taholta: miten he näkevät tämän edelleenvuokrauksen sujuvan? Mitä tällä saavutetaan? Miten nämä sopimukset kannattavat? Tietääkö johto miten oikeasti on mennyt? Käytännön ongelmia ovat neuvotteluvaltuudet, kuka neuvottelee ja kenen kanssa kun esim. puuttuu vastuura-jataulukko? Miten edelleenvuokrauskohteiden asioita hoidetaan?

Pitäisi olla yhtenäinen edelleenvuokrauksen toimintamalli, käytännöt vaihtelevat kiinteistöpäälliköittäin ja kohteittain, esim. osalla on jotain kokouksia edv-koh-teissa ja toisilla ei ole.

Pitäisi olla selkeästi sopimuksessa määritelty mitä ennallistetaan sopimuksen päättyessä. Mitä sopimuksen päättyminen tarkoittaa Senaatille, kiinteistöpäällikölle, asiakkaalle.

Täytyy selkeästi sopia purku- ja ennallistamiskustannukset ja vastuut vuokrasopimusten päättyessä. On ollut huonoja vuokrasopimuksia, joissa omistajan ja Senaatin väliset sopimukset ovat olleet ok mutta Senaatin ja asiakkaan välisissä sopimuksissa näistä asioista ei ole sovittu.

Myydäänkö toimitilapalveluita edelleenvuokrauksessa?

Senaatissa pyritään olemaan edelläkävijä yhteiskuntavastuu, ympäristö ja energiakulutus asioissa. Olisi kehitettävä yhteistyötä tai konsultointia pieniin paikallisiin edelleenvuokrauskohteiden kiinteistön omistajiin että hekin tulisivat tietoisiksi näistä asioista. Senaatin esimerkkinä miten toimitaan valtion omissa kiinteistöissä.

Vuokrauspäällikkö pitäisi olla juristi. Alue valmisti vuokrasopimukset hyvin, mutta vuokrauspäällikön viiveen takia, kyseli kaikki juristilta, sopimuksen saaminen asiakkaalle viivästyi.”

Kysymys 49. Nimeä kiinteistöassistentti tai joku muu henkilö joka hoitaa EDV-kohteittesi vuokrausasioita, sopimuksia, laskutuksia tsm.

Vastaajat nimesivät 11 eri henkilöä, kiinteistöassistenttia tai ryhmää jotka laativat edelleenvuokrauksen vuokrasopimuksia ja palvelusopimuksia tai hoitavat sopimusten laskutusta.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reabiliteetin kautta kahdesta näkökulmasta. Onko mittaus tai tutkimusmenetelmä validi ja/tai reliaabeli? Ovatko tuloksista johdetut päätelmät valideja ja/tai reliaabeleja? (Hiltunen 2009.)

Validiteetti ilmaisee sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoitus mitata (Hiltunen, 2009).

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää edelleenvuokrauksen kehittämisaalueet ja -ideat toiminnan kehittämiseksi kiinteistöpäällikön näkökulmasta. Tutkimus menetelmänä käytettiin tapaustutkimusta jossa tietoa kerätiin useita menetelmiä käyttämällä. Dokumentoituna tietolähteenä käytettiin pääasiassa Senaatin asiakirja-aineistoa sekä alan laki ja muuta kirjallisuutta. Kyselytutkimus tehtiin Senaatin edelleenvuokraus kohteiden kiinteistöpäälliköille. Kyselyn kohderyhmä on oikea koska juuri kiinteistöpäälliköiden kokemusta haluttiin tutkia ja saada heidän näkökulma asiaan. Tutkimuksesta saatiin monia kehitysehdotuksen aiheita, tästä syystä validiteettia voidaan pitää hyvänä.

Reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. (Hiltunen, 2009).

Tutkimuksessa oli tarkoitus tehdä edelleenvuokrauskohteiden sopimusaikaisista kiinteistöpäällikön tehtävistä nykytilan kartoitus Senaatissa. Dokumentoituna tietolähteenä käytettiin pääasiassa Senaatin asiakirja-aineistoa sekä alan laki ja muuta kirjallisuutta. Tutkimuksessa haastateltiin Senaatin edelleenvuokraus kohteiden kiinteistöpäälliköitä asioista jotka liittyen heidän omiin tehtäviinsä. Kysely suoritettiin puhelin- ja livehaastatteluna, vastaukset kirjattiin excel-kysymys-vastaus lomakkeelle vastaajien mukaan tunnistettavasti. Vastauksista tehtiin tutkimukseen yhteenvedot ilman tunnistetietoja jotta vastaajien henkilöllisyys ei paljastu. Kyselyyn saatiin 97,2 % vastausmäärä. Kyselyssä saatiin selvitettyä edelleenvuokrauksen kiinteistöpäälliköiden tehtävien nykytaso, tästä syystä reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

7.1 Tutkimuksen päähavainnot

7.1.1 Edelleenvuokrauksen prosessi, toimintatavat ja roolit

Prosessi ja toimintatavat

Kyselyssä tuli ilmi että vastaajat kokivat että toimintaa ohjaava prosessikuvaus puuttuu. Vastaajat kaipasivat edelleenvuokraukseen prosessikuvausta jossa olisi kuvattuna yhtenäinen ja selkeä toimintatapa. Kaivattiin käytännön tason toimintamalleja ohjaamaan toimintaa.

Koettiin että toimintaohjeet ja -tavat vaihtelevat Senaatti-tasolla, alueellisesti ja paikallisesti riippuen missä toimitaan sekä riippuen tekijästä kuka tekee. Senaatin omaa prosessia pitäisi kehittää niin että asiakas vuokralaiset saisivat samanarvoista palvelua vuokratilan sijainnista riippumatta ympäri Suomen.

Kyselyssä esille nousi kysymyksiä: Mikä on Senaatin rooli? Mikä on toimintamalli? Miten tavataan asiakkaita? Kysytäänkö käyttäjäpalautetta? Tarjotaanko tilapalveluita? Miten tilaratkaisut hoidetaan? Luvataanko että edelleenvuokrauskohteet ovat samanlaisia kuin omat kohteet?

Edelleenvuokraus on työtä jota tehdään monen toimijan yhteystyönä, maantie-teollisesti ja ajallisesti hajautuneesti. Työn lopputulos on harvoin kiinni yksittäisestä työntekijästä, se on monen tekijän summa. Kiinteistöpäällikön työssä tulee päivittäin vastaan asioita jotka vaativat päätöksiä. Senaatissa useampi työntekijä tekee töitä samalle asiakkaalle, tällöin käytettävissä pitäisi olla nopeasti ja luotettavasti tiedot siitä, mitä muut tekevät ja mitkä ovat yhteiset toimintatavat. (Boxberg, 2017). Informaation jakaminen ei näytä arjen työssä aina onnistuvan. Työntekoa, tiedon välitystä ja yhteistyötä haittaavia tekijöitä voivat olla keskeytykset, kiire ja monenlainen ylimääräinen sekä päällekkäinen tekeminen. (Franssila, 2017).

Olemassa oleva prosessi- ja palvelukuvauk

Edelleenvuokrauksen kuvaus ja palvelukuvauk (liite 1 ja 2) koskee 1.1.2016 jälkeen tehtyjä vuokrasopimuksia. 1.1.2016 jälkeen tehtyjä sisäänvuokraussopimuksia n. 55 % sopimusten kappalemäärästä. Tällöin 45 % sopimuksista on sellaisia joihin ei sellaisenaan sovelleta kyseisiä ohjeita.

Roolit

Tässä tutkimuksessa ilmeni että roolit eivät ole selkeät. Kyselyssä tuli esille että kehitettävää olisi roolien ja vastuiden määrittelyssä. Kehitettävää nähtiin olevan Senaatin sisäisissä, Senaatin ja asiakkaan sekä Senaatin ja kiinteistön omistajan välisissä roolien ja vastuiden määrittelyssä.

Senaatin sisällä tulisi roolit ja vastuut määritellä selkeämmin käytännön tasolle asti. Roolit ja vastuut, kuka, mitä ja miten tehdään, vaihtelevat Senaatti-tasolla, alueellisesti, paikallisesti. Esimerkiksi kuka tekee uuden edelleenvuokrauksen vuokrasopimuksen ja sen liitteet, vastuurajataulukon ja muutosliitteen, vastauksiin saatiin hajontaa niin että Etelä-Suomessa toimintatapa ja roolit olivat yhtenäiset mutta muilla alueilla näissä esiintyi vaihtelua. Myös kysymykseen kuinka hoidetaan ja kuka hoitaa edelleenvuokraus kohteen hanke- ja muutostyöt ennen vuokrauksen alkua, vuokrauksen aikana, takuuajana, vastauksiin saatiin hajontaa kaikilla alueilla.

Kiinteistön omistajan ja Senaatin kiinteistöpäällikön välinen rooli koettiin ongelmallisena. Ongelmallisena koettiin se että Senaatilla ei ole päätäntävaltaa edelleenvuokrauskohteissa. Oman omistuksen kohteissa kiinteistöpäällikkö on tottunut itse tekemään päätöksiä ja toimimaan.

Koettiin että Senaatti ei pysty tarpeeksi vaikuttamaan päätöksentekoon. Esitettiin että Senaatilla pitäisi olla aktiivisempi ote edelleenvuokrauskohteen ylläpitoon ja kiinteistönhoitoon. Mutta esitettiin myös että Senaatin ei pidäkään yrittää ottaa liian vastuuta, Senaatin rooli ja vastuu on vain toimia vuokralaisen tukena.

Koettiin että Senaatin asiakas, paikallinen vuokralainen, ei aina ymmärrä Senaatin roolia edelleenvuokrauksessa. Vuokralainen ei tiedä mitä edelleen edelleenvuokraus tarkoittaa ja mikä on vuokralaisen oma ja Senaatin rooli.

7.1.2 Kiinteistön omistajan toiminta ja toimintatavat

Tutkimuksessa ilmeni että sisäänvuokrattujen kiinteistöjen omistajataho vaihteli olleen ulkolainen, kotimainen, rahoitusyhtiö, suuri kansainvälinen, pieni paikallinen, kiinteistöalan ammattilainen tai ei ammattilainen. Sisäänvuokraussopimuksia oli solmittu yhteensä 146 eri kiinteistön omistajan kanssa. (Koki, 2017).

Kyselyn vastaajien mukaan Senaatti näyttäytyy vuokralaiselleen sellaisena kuin kohteen kiinteistönomistaja, se vaihtelee omistajittain. Toisten kiinteistönomistajien kanssa yhteistyön koettiin sujuneen hyvin. Kun taas toisten kiinteistönomistajien kanssa on ollut ongelmia ja haasteita asioiden hoidossa.

Viestimisen ja päätöksen teon ketjun koettiin olevan pitkä ja hidas, Senaatin asiakkaalta - Senaatille - kiinteistön omistajalle - omistajan managerille - omistajan huoltoyhtiölle. Tämän lisäksi omistajan vaihtuminen, omistajan myydessä kiinteistön, aiheuttaa päätöksentekoon epäjatkuvuutta. Vain harvoissa edelleenvuokrauskohteissa oli käytössä sähköinen palvelupyyntökanava (Senaatin tai omistajan).

Kiinteistönomistajan kanssa oli ilmennyt erimielisyyksiä eniten vastuurajoista ja sisäilma-asioiden hoitamisesta. Myös Senaatin roolin ja kolmiyhteyden, omistaja – Senaatti – Senaatin vuokralainen, koettiin olevan epäselvä omistajalle.

7.1.3 Sisäilma-asiat

Kyselyssä nousivat esille haasteet sisäilma-asioissa. Kyselyn vastaajien mukaan yksityisellä omistajalla on eri käsitys sisäilma ongelmista ja niiden hoitamisesta kuin Senaatilla. Senaatilla on 0-toleranssi sisäilma-asioissa, yksityisellä kiinteistönomistajalle ei yleensä ole. Jotkut omistajat ymmärtävät Senaatin vaatimustason. Koettiin myös että yksityisillä omistajilla ei usein ole valmuutta eikä asiantuntemusta sisäilma-asioiden hoitoon kuten Senaatilla on.

Sisäilma-olosuhteet, -oireilut, -tutkimukset ja -korjaukset ovat vastaajien mukaan aiheuttaneet erimielisyyttä omistajan, Senaatin ja vuokralaisen välillä. Vuokrauksen aikana on joissain tapauksissa selvinnyt vuokrakohteen vanhoja sisäilmaongelmia jotka olisi pitänyt selvittää taustatyönä ennen vuokrauksen alkua. Sisäilma-asioiden hoitaminen työllistää paljon Senaattia, kiinteistöpäällikköä ja myös Senaatin sisäilma- ja talotekniikka-asiantuntijoita. Ehdotettiin että vuokrasopimuksiin tukisi kirjata tarkasti kiinteistönomistajalle kuuluvat toimenpiteet sisäilma-asioiden ilmetessä.

7.1.4 Vuokrasopimukset

Tutkimuksessa ilmeni että sekä sisään- että edelleenvuokraus vuokrasopimus asiakirjoissa, asiakirjamalleissa ja sopimussisällöissä oli suurta vaihtelua. Vaihtelu aiheutui:

- oliko käytetty Senaatin vai kiinteistönomistajan malliasiakirjaa,
- Senaatin sopimusasiakirjojen eri versioista eri vuosilta,
- yksityisten kiinteistönomistajien erilaisista sopimusasiakirjoista,
- oliko kyseessä varsinainen sopimus vai muutosliite,
- erilaisista vuokranmaksutypeistä: kokonais-, jaettu- ja pääomavuokraus,
- erilaisista voimassaoloajoista, irtisanomisajoista, vastuurajoista, Senaatin katteesta.

Sisään ja edelleenvuokraus pyritään tekemään toisiaan vastaavin ehdoin, jolloin Senaatti-kiinteistöjen sitoumukset ja vastuut edelleenvuokraussopimuksessa siirretään ulkopuolisen vuokranantajan vastuulle sisäänvuokraussopimuksessa. Kyselyn vastausten mukaan tämä tavoite ei ole aina toteutunut.

Kyselyssä ja sopimusasiakirjojen sisällön tutkimuksessa esille nousi että sopimusasiakirjoissa oli puutteellisesti esitettynä tai puuttuivat:

- asiakkaan turvallisuusvaatimukset,
- yksityiskohdat: kohdekohtaiset asiat, käyttökorvaukset, muutostyöt
- ylläpidon laatukuvaukset,

- käyttäjäkokous ja raportointi käytännöt,
- Senaattilan käyttöönotto,
- omistajalle kuuluvat toimenpiteet sisäilma-asioiden ilmetessä,
- Senaatin osallistuminen muutostöiden työmaakokouksiin,
- Senaatin yhteys henkilön rooli.

7.2 Kehittämisehdotukset

7.2.1 Edelleenvuokrauksen prosessin kehittäminen, toimintatapojen ja roolien määrittäminen sekä niistä tiedottaminen

Senaatin tulisi määrittää selkeä ja yhtenäinen toimintaa kiinteistöpäällikkötasolla ohjaava edelleenvuokrauksen prosessikuvaus. Olemassa olevia prosessikuvausta ja ohjeita tulisi jatkojalostaa niin että ne opastaisivat ja ohjaisivat kiinteistöpäällikköä työtehtävien suorittamisessa. Selkeät tiedossa olevat toimintatavat yhtenäistävät, nopeuttavat ja tehostavat työtehtävien hoitamista, tällöin myös asiakas saa parempaa ja yhtenäisempää palvelua.

Olemassa olevasta palvelukuvauksesta voisi kehittää Senaatin tehtäväkuvauksen jossa olisi esitettynä vuokrasopimukseen kuuluvat Senaatin tehtävät ja roolit. Tehtävät ja roolit olisi kuvattava riittävällä tarkkuudella jotta asiakirja toimisi työnteekijää ohjaavana ohjeena. Senaatin tehtäväkuvaus olisi laadittava myös sellaiseksi että sillä olisi käyttöarvoa edelleenvuokrauksen markkinoinnissa asiakkaalle, sopimuksen laadinnassa ja sopimuksen johtamisessa. Tehtäväkuvaus liitettäisiin sisään- ja edelleenvuokraussopimuksen liitteeksi. Tällöin kaikilla osapuolilla, kiinteistönomistajalla, Senaatilla ja vuokralaisella on sama käsitys Senaatin tehtävistä vuokrauksen aikana.

Edelleenvuokraus on työtä jota tehdään monen toimijan yhteystyönä, maantieteellisesti ja ajallisesti hajautuneesti. Tällaisessa työssä yksi keskeinen työn tekemisen resurssi on eri keinoin ja välinein käsitelty ja välitetty informaatio. Informaation ja kommunikaation välitys teknologiat kehittyvät ja monipuolistuvat koko ajan. Uusia työnteon tapoja otetaan käyttöön. Informaation jakamiseen arjen työssä pitää pa-

nostaa. Informaation jakaminen tukee yhteistoimintaa ja yhteistoiminta tukee informaationjakamista. On tärkeää että työssä tarvittava tietoa ylläpidetään, että se on läpinäkyvää ja että se saavuttaa kohderyhmänsä. (Franssila 2017.)

Senaatin tulisi jakaa tietoa, tiedottaa, edelleenvuokrauksen prosessista, osapuolten rooleista ja toimintatavoista asiakkailleen, kiinteistön omistajille ja omalle organisaatiolle. Tiedotus tulisi ulottaa käyttäjävuokralaisille kohteissa. Tällä tavoin kaikille osapuolille muodostuisi yhtenäinen käsitys edelleenvuokrauksen prosessista ja osapuolten rooleista.

Kiinteistöpäälliköille tulisi järjestää tietoisukuja ja kyselyvartteja edelleenvuokrausprosessista, sen ohjeista ja toimintatavoista. Nämä voisivat olla lyhyitä aamukahvitilaisuuksia tyypisiä etäyhteyksillä järjestettäviä minikoulutuksia. Tällaisia tietoisukuja tarvittaisiin määrävälein jakamaan ja päivittämään tietoa.

7.2.2 Kiinteistön omistajan toimintaan vaikuttaminen

Senaatti voi vaikuttaa omistajan toimintaan vuokrasopimusten sisällön kautta. Jotta Senaatilla olisi paremmat mahdollisuudet vaikuttaa edelleenvuokrauskohteen kiinteistön omistajan toimintaan ja jotta Senaatti voisi täyttää asiakkaalle annetut lupaukset, kaikissa uusissa vuokrasopimuksissa tai niiden liitteissä pitäisi nykyisten ehtojen lisäksi olla kuvattuna Senaatin edellyttämät: auki kirjoitetut asiakkaan turvallisuuspykälät, ylläpidon laatukuvaukset, Senaattilan käyttöönotto, omistajalle kuuluvat toimenpiteet sisäilma-asioiden ilmetessä ja Senaatin yhteyshenkilön rooli (Senaatin tehtäväkuvaus).

Nykyisissä voimassa olevissa kohteissa ja sopimuksissa Senaatti voi aktiivisella yhteydenpidolla ja tiedottamisella yrittää vaikuttaa omistajan toimintaan näissä Senaatille tärkeissä asioissa joita ei ole sopimuksissa sovittu, jotka edellisessä kappaleessa on esitetty.

8 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä edelleenvuokrauskohteiden sopimusaikaisista kiinteistöpäällikön tehtävistä nykytilan kartoitus Senaatissa. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää edelleenvuokrauksen sopimusaikaisen toiminnan kehittämisalueet ja -ideat kiinteistöpäällikön näkökulmasta.

Tutkimus tehtiin dokumentoitua tietoa ja kirjallisuutta tutkimalla sekä haastattele-malla henkilöitä. Kyselytutkimus tehtiin Senaatin edelleenvuokraus kohteiden kiinteistöpäälliköille. Kyselyyn vastasi 35 kiinteistöpäällikköä 36:sta, vastausprosentti oli 97 %.

Kyselyssä tuli ilmi että kiinteistöpäälliköt kokivat että toimintaa ohjaava prosessi-kuvaus puuttuu. Lisäksi ilmeni että edelleenvuokrauksessa eniten haasteita aiheut-tavat toiminta ja yhteistyö kiinteistön omistajan kanssa sekä sisäilma-asioiden hoi-taminen.

Edelleenvuokraus on työtä jota tehdään monen toimijan yhteistyönä, maantieteel-lisesti ja ajallisesti hajautuneesti. Työn lopputulos on harvoin kiinni yksittäisestä työntekijästä, se on monen tekijän summa. Senaatissa useampi työntekijä tekee töitä samalle asiakkaalle. Tällaisessa työssä yksi keskeinen työn tekemisen resurssi on eri keinoin ja välinein käsitelty ja välitetty informaatio. On tärkeää panostaa tarvit-tavan informaation jakamiseen, yhteistyöhön ja yhtenäisiin toimintatapoihin sekä niiden kehittämiseen. (Boxberg, 2017; Franssila, 2017).

Tutkimuksen tuloksena löydettiin kehitysehdotuksia edelleenvuokrauksen proses-sin ja vuokrasopimusten ehtojen kehittämiseksi. Kehitysehdotuksilla pystytään vai-kuttamaan edelleenvuokrauksen kiinteistöpäällikön tehtäviin ja asiakkaiden saa-maan palveluun positiivisella tavalla.

LÄHTEET

Boxberg 2017. Neljän minuutin työt kertovat koordinaation puutteesta, Heljä Franssilan haastattelu, <https://ellunkanat.fi/neljan-minuutin-tyot-kertovat-koordinaation-puutteesta/>, luettu 11.2.2018

Edelleenvuokkauksen asiakaskuvaus, 2016. Tilavuokrauspalvelu yksityiseltä vuokranantajalta, palvelun kuvaus asiakkaalle. 25.1.2016 Senaatti, PowerPoint.

Edelleenvuokkauksen tehtäväluettelo, 2015. Edelleenvuokkauksen palvelukuvaus 9.4.2015, Senaatti, Excel (306518).

EN 15221-1, 2006 (SFS-EN 15221-1) Standardi, Facility Management – Part 1: Terms and Definitions.

Franssila 2017. Coordinative practices and information interaction performance in distributed work, Franssila, Heljä 2017 tohtorin väitöskirja, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0561-1>, luettu 11.2.2018

Grönroos 1994. Nyt kilpaillaan palveluilla 3.painos, 1994, Weilin + Göös.

Hiltunen 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf, luettu 31.1.2018

Kaleva, Oikarinen, Soutamo, 2017. Kiinteistösijoittaminen, 2017, Helsinki, KTI Kiinteistötieto Oy

Koki-vuokrausjärjestelmä 31.12.2017. perustiedot, vuokrasopimusten raportit, sopimustiedot.

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1995. 31.3.1995/482, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1995/19950482>, luettu 30.1.2018.

Laki valtion liikelaitoksista, 2010. 1062/2010, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101062>, luettu 3.2.2018

Linnainsaari, Pusa, Hopeavirta, Helander, Ahdevainio, Ahola, Liljeroos, 2015. Edelleenvuokkauksen kuvaus 8.12.2015, Senaatti, muistio (300387).

Leväinen, 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen 2013, Helsinki, Gaudeamus.

Näin palvelemme, 2018. <http://www.senaatti.fi/tyoymparistot/nain-palvelemme/>, luettu 31.1.2018.

Palvelumme, 2017. <http://www.senaatti.fi/palvelumme/tarvitsen-toimitilat>, luettu 27.1.2017.

Rakli, 2012. Rakli ry:n Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2 laitos, Sanastokeskus TSK, Helsinki, 2012.

Rakli 2017, Toimintasuunnitelma 2017. <http://www.rakli.fi/tietoa-raklista/toiminta.html>, luettu 30.1.2018.

Saarinen-Kauppinen, Puusniekka, 2006. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>, luettu 7.2.2018

Sarjo 2016, 2018. Senaatin tulospuu 2017, Jari Sarjon esitys 16.12.2016 (379241), Senaatin tulospuu 2018 Jari Sarjo esitys 9.1.2018 (419857).

Sentti+ raportit 2017. Talouden raportit, vuokraustoiminnan raportit Senaatti.

Tietoa Senaatista 2018. <http://www.senaatti.fi/tietoa-senaatista>, luettu 30.1.2018

Valtioneuvoston asetus 242/2015. Valtioneuvoston asetus valtion kiinteistövarallisuuden hankinnasta, vuokraamisesta, hallinnasta ja hoitamisesta, <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150242>, luettu 30.1.2018

Valtioneuvoston periaatepäättös valtion toimitilastrategiaksi 2014. 18.12.2014, http://vm.fi/documents/10623/1256367/VN_periaatepts_toimitilastrategiaksi/, luettu 2.2.2018.

Yhteiskuntavastuuraportti 2016. Senaatti 27.2.2017, <https://yhteiskuntavastuuraportti2016.senaatti.fi/senaatti-numeroina/tilinpaatos>, luettu 2.3.2018.

EDELLEENVUOKRAUKSEN PROSESSI

Lyhennelmä Senaatin asiakirjasta edelleenvuokrauksen kuvaus, 1.1.2016 alkaen.

Edelleenvuokrauksen prosessi

Edelleenvuokraus prosessissa kuvataan kriteerit missä tapauksissa ja millä ehdoilla Senaatti edelleenvuokraa tiloja valtiohallinnon piirissä oleville asiakkailleen.

Edelleenvuokraus on vaihtoehto esimerkiksi silloin,

- kuin tilatarvetta ei voida ratkaista valtion omilla tiloilla,
- kun asiakas haluaa jatkaa toimintaansa kiinteistössä, jonka Senaatti myy,
- kun asiakas haluaa siirtää koko ulkoisen vuokrasopimuskannan Senaatin hoitoon.

Palvelun sisältö

Edelleenvuokrauksessa asiakas saa hyödyn Senaatin osaamisesta valtionhallinnon kiinteistö- ja toimitila-asiantuntijana, hankittaessa tiloja ulkopuolisilta vuokranantajilta. Palvelun keskeinen sisältö ja hyödyt asiakkaalle ovat:

- Senaatin asiantuntijat toteuttavat toimitilahaun markkinoilta
- Senaatin asiantuntijat käyvät vuokrasopimusneuvottelut
- Senaatti vastaa päävuokralaisena sopimuksesta ja sen sisällöstä varmistaen sen oikeellisuuden, taloudellisuuden sekä lainmukaisuuden
- Senaatin asiantuntija valvoo kiinteistön omistajan toteuttamien pienten muutostöiden toteuttamisen, keskimääräistä laajempien muutostöiden valvonta sovitaan erikseen
- Senaatti nimeää organisaatiostaan yhteyshenkilön asiakkaan käyttöön, tyypillisesti kiinteistöpäällikkö
- Senaatin yhteyshenkilö valvoo asiakkaan etua suhteessa kiinteistön omistajaan ja palveluntuottajiin sekä osallistuu asiakkaan edustajana kokouksiin
- Kiinteistönhoidon laadunvalvonta ja kehittämiskokoukset
- Vikakorjausten toteuttaminen
- Säännölliset käyttäjäkokoukset

- Mahdollisten sisäilmaongelmien tutkimisen ja korjaamisen valvonta, Sk:n talotekniikan asiantuntijat käytettävissä
- Yhteiskuntavastuun toteutuminen
- Asiakkaan kanssa sovittujen turvallisuusvaatimusten läpikäynti omistajan kanssa
- SenaatTila tai muu sähköinen palvelupyyntöjen yhteyskanava
- Asiakkaan tarve omalle kiinteistöasioista vastaavalle resurssille vähenee
- Senaatti valvoo valtiohallinnon energiatehokkuustavoitteiden toteutumista asettaen tavoitteet ylläpidolle ja energianseurannalle sekä raportoinnille
- Senaatti osallistuu vastaanotto- ja takuutarkastuksiin asiakkaan edustajana sekä valvoo että esiin tulevat virheet ja puutteet kirjataan sekä korjataan
- Senaatti valvoo asiakkaan etua muuttotarkastuksessa
- Senaatin asiantuntijat ovat käytettävissä uuden vuokralaisen hakuun ja neuvotteluihin omistajan kanssa tarpeettomaksi jääneen tilan luovuttamisesta tai edelleenvuokraamisesta toiselle käyttäjälle

Jotta Senaatti voi täyttää edellä kuvatut lupaukset asiakkaalle, Senaatin yhteyshenkilön rooli, säännöllisten käyttäjäkokousten järjestäminen, Senaatin osallistuminen muutostöiden työmaakokouksiin, SenaatTilan (sähköisen asiointikanavan) käyttö yhteyskanavana sekä turvallisuus-, energiaseuranta- ja raportointivaatimukset on sovittava sisäänvuokraussopimuksessa. Tiedot tilassa todetuista ja vanhoista sisäilmaongelmista sekä raportit toteutetuista korjauksista on pyydetävä jo kilpailutusvaiheessa.

Edellä kuvatun perussisällön lisäksi asiakkaalle voidaan tarjota erillisellä asiantuntija- tai käyttäjäpalvelusopimuksella:

- Tilojen käyttöönoton konsultointi
- Keskimääräistä laajempien kiinteistön omistajan toteuttamien muutostöiden valvonta
- Asiakkaasta lähtöisin olevien muutostöiden organisointi sekä valvonta
- Toimitilapalveluiden kilpailuttaminen, käynnistäminen ja johtaminen.

(Linnainsaari, ym. 2015.)

VUOKRASOPIMUKSEEN SISÄLTYVÄT SENAATIN YHTEYSHENKILÖN TEHTÄVÄT

Lyhennelmä Senaatin asiakirjasta edelleenvuokrauksen palvelukuvaus, 1.1.2016 alkaen.

Palvelukuvaus kuvaa tilannetta jossa sisäänvuokrauksen vuokrasopimus tehdään bruttovuokrasopimuksena (kiinteistön omistaja vastaa ylläpidosta ja korjauksista).

Vuokrasopimukseen sisältyvät Senaatin yhteyshenkilön tehtävät:

Käyttäjäkokoukset

Käyttäjäkokousten järjestämisen ja päätösten toimeenpanon valvonta. Käyttäjä, sk, omistajan isännöitsijä, palveluntuottajat. 1-4 kokousta vuodessa

Muut kokoukset

Yhteistyökokouksen toteuttaminen vuokralaisen kanssa, 1-4 kokousta vuodessa

Valvonta ja johtaminen

Lakien, säännösten ja määräysten valvonta ja aiheutuvat toimenpiteet valvonta

Yleisen turvallisuuden noudattamisen valvonta

Toimijoiden, palveluntuottajien ja toiminnan valvonta

Raportointi

Kulutusseuranta, sähkön, veden, lämmön ja jäähdytyksen kulutus kiinteistön mit-taroinnin mukaisesti. Kulutustiedot toimitetaan kerran vuodessa asiakkaalle

Kiinteistön ja sen laitteiden kunto/vika, valvoo, että käyttäjien ilmoittamat viat tu-levat korjatuiksi

Äkilliset ja satunnaiset korjaukset ja tapahtumat, valvoo, että käyttäjän ilmoitta-mat viat tulevat korjatuiksi

Erikseen sovittavat raportit käyttäjille, Esim. GreenOffice -raportointi

Muut hallinnolliset tehtävät

Asiakaspalvelu, tavoitettavuus 8-16; puhelin, sähköposti ja SenaatTila tai muu huoltokirja

Kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen

Kiinteistöhoitotyön järjestämisen, seurannan ja ohjaaminen valvominen

Kulutustavoitteiden asettaminen ja seuranta (energia, vesi ja sähkö) asiakkaan tilojen osalta

Energiansäästötoimepiteiden valvonta isännöitsijän kautta esim. sähköpostitse

Kunnossapidon suunnittelu ja seuranta

Ylläpidon laadullisen tavoitetason määrittämisen valvonta, määritellään sisäänvuokrasopimuksessa

Äkillisesti ja satunnaisesti tapahtuvien korjausten hoitamisen valvonta

Tarkastuksien ja katselmuksien järjestämisen valvonta

Uuden kiinteistön vastaanotto

Vastaanotto tarkastuksiin ja katselmiin osallistuminen käyttäjän edustajana

Pöytäkirjat ja muistiot tarkastuksista ja katselmuksista, toteutuksen valvonta

Takuuajana esiin tulevien ongelmien tilastoinin ja reklamoinin valvonta

10-vuotisvastuuajana; yhteydenpidon ja reklamoinin toteutuksen valvonta

10-vuotisvastuuajana; tarkastukseen osallistuminen käyttäjän edustajana

Vuokraus

Vuokrauksen tilahaun toteuttaminen

Vuokrasopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta, myös sopimusmuutokset sopimusaikana

Ennen tilan käyttöönottoa omistajan toimesta tehtävien muutostöiden valvonnan valvonta

Vuokranmääritysten, ilmoitusten ja laskituksen toteutus

Vuokravakuuksien hoitaminen, Senaatti ei anna vuokravakuutta

Valvoo kiinteistön asioiden tiedottamisen vuokralaisille

Vuokralaisten esittämien pyyntöjen/huomautusten käsittelemisen valvominen

Vuokralaisen poismuuton yhteydessä tehtävä lähtötarkastuksen valvominen

Uuden vuokralaisen haku tai neuvottelut omistajan kanssa tarpeettomaksi käyneen tilan vuokravastuiden muuttamiseksi.

Asiakkaan hankkeiden valmistelu ja hallinto

Asiakkaan hankkeiden takuuajana tulevien ongelmien tilastointi

Laadun tukipalvelut

Palvelukatselmukset, 1-4 kertaa vuodessa, toteutuksen valvonta

Kehittämisen- ja laatukokoukset, 1-4 kertaa vuodessa, toteutuksen valvonta

Kulutusten ja sisäolojen hallinnan valvonta,

Mahdollisten sisäilmaongelmien korjaamisen valvonta käyttäjän edustajana.

Mittaukset ja kyselyt

Sisäilmatutkimusten teettämisen valvonta

Käyttäjäkyselyt sisäoloista, teettämisen valvonta, tarvittaessa

(Edelleenvuokrauksen palvelukuvaus, 2015.)

EDELLEENVUOKRAUSSOPIMUSTEN SISÄLTÖ, KOHDAT 3.2.5
– 3.2.7

Edelleenvuokraussopimusten alkamispäivämäärä

Alkamisvuosi	sopimus kpl
2002	1
2003	1
2004	1
2005	1
2006	1
2007	4
2008	6
2009	2
2010	7
2011	23
2012	9
2013	18
2014	21
2015	29
2016	56
2017	89

Edelleenvuokraussopimusten päättymispäivämäärä

Päättymisvuosi	sopimus kpl
ei ole	197
2017	20
2018	18
2019	1
2020	1
2021	1
2022	8
2023	3
2025	2
2026	17
2035	1
2038	1

Edelleenvuokraussopimusten ensimmäinen irtisanomispäivä

Ens. irtisanomisvuosi	sopimus kpl
2009 - 2017	67
2018	32
2019	17
2020	14
2021	12
2022	10
2023	7
2024	4
2025	4
2016	1
2029	2
2039	1

Edelleenvuokraussopimusten irtisanomisaika

Irtisanomisaika kk	sopimukset kpl
7	88
0	44
6	39
13	33
12	28
3	14
4	8
1	7
2	4
10	2
5	2
8	1
11	1
25	1